

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI *WORK*
ROLE STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *EMPLOYEE*
OUTCOMES PUSKESMAS DI KOTA BATU**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-2
Program Studi Magister Manajemen**



Disusun oleh :

**NURUL ZUROIDAH
NIM : 201710280211001**

**DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Januari 2020**

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI *WORK*
ROLE STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *EMPLOYEE*
OUTCOMES PUSKESMAS DI KOTA BATU**

Diajukan oleh :

NURUL ZUROIDAH
201710280211001

Telah disetujui
Pada hari/tanggal, Selasa/ 21 Januari 2020

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Bambang Widagdo



Prof. Mulyatul In'am, Ph.D

Pembimbing Pendamping



Dr. Eko Handayanto

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Eko Handayanto

TESIS

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NURUL ZUROIDAH

201710280211001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, Selasa/ 21 Januari 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Magister/Profesi di Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. Bambang Widagdo
Sekretaris : Dr. Eko Handayanto
Penguji I : Dr. Aniek Rumijati
Penguji II : Dr. Widayat

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NURUL ZUROIDAH**

NIM : **201710280211001**

Program Studi : **MAGISTER MANAJEMEN**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. TESIS dengan judul **"PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI WORK ROLE STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EMPLOYEE OUTCOMES PUSKESMAS DI KOTA BATU"**

Adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

2. Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tesis ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan , sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Januari 2020
Yang Menyatakan



NURUL ZUROIDAH

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : “PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI *WORK ROLE STRESS* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *EMPLOYEE OUTCOMES* PUSKESMAS DI KOTA BATU”. Tesis ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S.2) di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Fauzan, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang;
2. Bapak Prof. Akhsanul In'am, Ph.D. sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan izin dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang;
3. Bapak Dr. Eko Handayanto sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang, dan juga selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan motivasi, arahan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini;
4. Bapak Prof. Dr. Bambang Widagdo selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini;
5. Seluruh dosen dan staf administrasi serta petugas perpustakaan pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang, yang secara

langsung atau tidak langsung telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis;

6. Teristimewa untuk Ibunda tercinta yang selalu memberikan doa dan motivasi selama penyusunan tesis ini;
7. Suami tercinta dan anak-anak tersayang yang telah memberikan dorongan setulus hati dalam menyelesaikan studi program Pascasarjana, semoga ilmu yang penulis dapatkan bermanfaat bagi keluarga;
8. Kepala Puskesmas Batu, Beji, Bumiaji, Junrejo dan Sisir yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di unit kerjanya;
9. Seluruh rekan-rekan perawat di lima Puskesmas di Kota Batu yang telah membantu menjadi responden dalam penelitian ini, juga rekan-rekan di Dinas Kesehatan Kota Batu yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan motivasi sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan; dan
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen di sekolah maupun di Perguruan Tinggi serta bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin yaa rabbal ,alaamiin.

Malang, Januari 2020
Penulis

NURUL ZUROIDAH
NIM. 201710280211001

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Surat Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
ABSTRAK	xi
A. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Manfaat Penelitian	6
B. KAJIAN PUSTAKA	6
1. Tinjauan Teori.....	6
2. Pengaruh <i>Work Role Stress</i> terhadap <i>Employee Outcomes</i> (yaitu <i>Organizational Citizenship Behavior/OCB</i> dan <i>Turnover Intention/TI</i>)	7
3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap <i>Employee Outcomes</i> (yaitu <i>Organizational Citizenship Behavior/OCB</i> dan <i>Turnover Intention/TI</i>)	9
4. Peran Kecerdasan Emosional dalam Memoderasi Pengaruh Antara <i>Work Role Stress</i> dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Employee Outcomes</i> (yaitu <i>Organizational Citizenship Behavior/OCB</i> dan <i>Turnover Intention/TI</i>)	10
5. Model Kerangka Pemikiran	12
C. METODE PENELITIAN	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	13
3. Populasi dan Sampel Penelitian	13
4. Jenis dan Sumber Data	14
5. Definisi Operasional Variabel.....	14
6. Pengumpulan dan Pengukuran Data	15
7. Analisis Instrumen	16
a. Uji Validitas	16
b. Reliabilitas.....	17
8. Metode Analisis Data.....	17
a. Analisis Model Persamaan Struktural berbasis <i>Partial Least Square</i>	17
1) Outer Model.....	17
2) Inner Model	18
3) Pengujian hipotesis	18
4) Uji moderasi	19
D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
1. HASIL PENELITIAN.....	19
a. Data dan Karakteristik Responden	19
b. Hasil Uji Instrumen	21

1) Uji Validitas.....	21
2) Uji Reliabilitas.....	22
c. Hasil Analisis Jalur.....	23
1) <i>Outer Model</i>	23
a) <i>Convergent Validity</i>	25
b) <i>Discriminant validity</i>	27
c) <i>Composite Reliability</i>	28
2) <i>Inner Model</i>	29
a) Evaluasi Model Struktural atau Inner Model.....	29
b) Hasil Pengujian Hipotesis.....	29
2. PEMBAHASAN.....	33
E. PENUTUP.....	38
1. Kesimpulan.....	38
2. Keterbatasan dan Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41



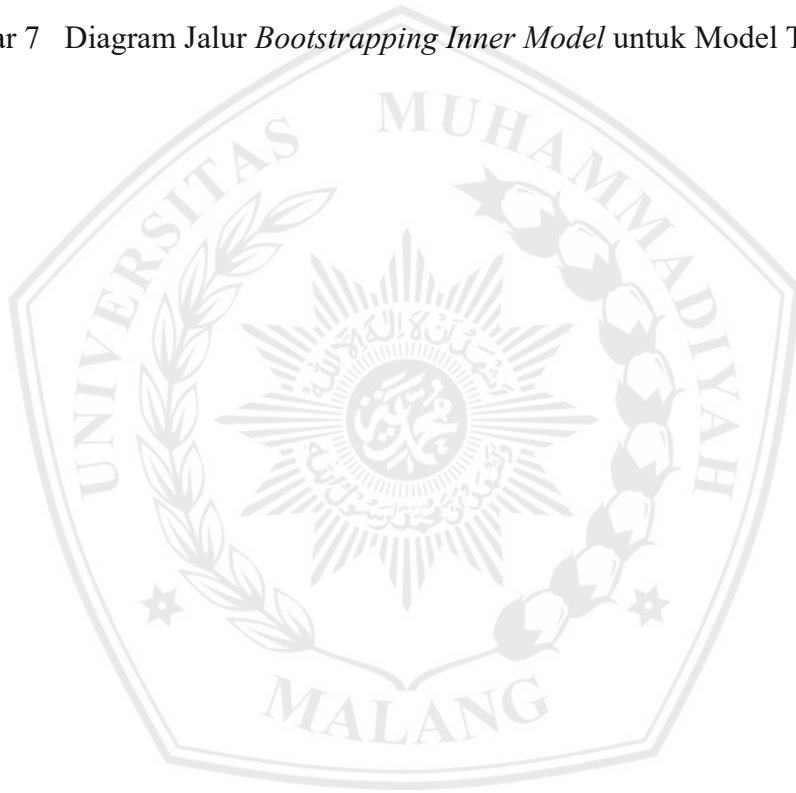
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Alokasi Perawat di Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu.....	3
Tabel 2	Skala Penilaian	16
Tabel 3	Karakteristik Responden.....	20
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel	22
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	22
Tabel 6	Hasil <i>Outer Model (Loading Factor)</i> Model OCB_MK6	25
Tabel 7	Hasil <i>Outer Model (Loading Factor)</i> Model TI_KE1.....	27
Tabel 8	Hasil <i>Outer Model (Average Variance Extracted)</i> Model OCB	27
Tabel 9	Hasil <i>Outer Model (Average Variance Extracted)</i> Model TI.....	28
Tabel 10	Hasil <i>Outer Model (Composite Reliability)</i> Model OCB	28
Tabel 11	Hasil <i>Outer Model (Composite Reliability)</i> Model TI.....	28
Tabel 12	Nilai Koefisien Determinan.....	29
Tabel 13	Hasil Pengujian Hipotesis.....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2	Tampilan <i>Output Model</i> Pengukuran untuk Model OCB	23
Gambar 3	Tampilan <i>Output Model</i> Pengukuran Model OCB setelah Eliminasi MK6	24
Gambar 4	Tampilan <i>Output Model</i> Pengukuran Model TI.....	26
Gambar 5	Tampilan <i>Output Model</i> Pengukuran Model TI setelah Eliminasi KE1	26
Gambar 6	Diagram Jalur <i>Bootstrapping Inner Model</i> untuk Model OCB RMK6	30
Gambar 7	Diagram Jalur <i>Bootstrapping Inner Model</i> untuk Model TI RKE1 ...	30



**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI
WORK ROLE STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
EMPLOYEE OUTCOMES PUSKESMAS KOTA BATU**

NURUL ZUROIDAH

zuroidahnurul@gmail.com

Prof. Dr. Bambang Widagdo (NIDN. 0020055901)

Dr. Eko Handayanto (NIDN. 0023056801)

Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang
Malang, Jawa Timur, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *Turnover Intention* dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Penelitian melibatkan 79 perawat puskesmas dan jaringannya di Kota Batu. Analisis penelitian ini menggunakan SEMPLS untuk mengetahui pengaruh setiap hubungan antara variabel eksogen dan endogen. Dari hasil *bootstrapping* diperoleh kesimpulan bahwa *work role stress* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tetapi berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tetapi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Kecerdasan emosional tidak mampu memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *employee outcomes* (dalam hal ini *Organizational Citizenship Behavior* dan *Turnover Intention*). Kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tetapi tidak mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention*. Dari hasil penelitian diharapkan agar dilakukan perbaikan dalam manajemen puskesmas dengan memperbaiki iklim organisasi dan lingkungan fisik serta restrukturisasi tugas dengan analisis kejelasan tugas dan melaksanakan manajemen puskesmas sesuai sasaran sehingga perawat dan karyawan lainnya merasa nyaman dan aman.

Kata kunci : kecerdasan emosional, *work role stress*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Turnover Intention*, perawat, hasil karyawan

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MODERATING
WORK ROLE STRESS AND WORK MOTIVATION OF
EMPLOYEE OUTCOMES PUBLIC HEALTH OF BATU

NURUL ZUROIDAH

zuroidahnurul@gmail.com

Prof. Dr. Bambang Widagdo (NIDN. 0020055901)

Dr. Eko Handayanto (NIDN. 0023056801)

Magister Management, Muhammadiyah Malang University
Malang, East Java, indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of work role stress and work motivation on Turnover Intention and Organizational Citizenship Behavior which is moderated by emotional intelligence. The study involved 79 public health nurses and their networks in Batu City. The analysis of this study uses SEMPLS to determine the effect of each relationship between exogenous and endogenous variables. From the results of the bootstrapping it was concluded that work role stress had no significant effect on Organizational Citizenship Behavior but had a significant effect on Turnover Intention. Work motivation does not have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior but has a significant effect on turnover intention. Emotional intelligence is not able to moderate the effect of work role stress on employee outcomes (in this case Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention). Emotional intelligence is able to moderate the effect of work motivation on Organizational Citizenship Behavior but is not able to moderate the effect of work motivation on Turnover Intention. From the research results it is expected that improvements were made in public health management by improving the organizational climate and physical environment as well as task restructuring with job clarity analysis and carrying out puskesmas management on target so nurses and other employees felt comfortable and safe.

Keywords: emotional intelligence, work role stress, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention, nurses, employee outcomes

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMODERASI WORK
ROLE STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EMPLOYEE
OUTCOMES PUSKESMAS DI KOTA BATU**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Employee outcomes memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap operasional organisasi karena membantu organisasi mencapai tujuan dan sasaran. Bentuk *employee outcomes* antara lain berupa meningkatnya kepuasan kerja, komitmen pada penyelia, kepercayaan pada manajemen perusahaan, kerja sama, *Organizational Citizenship Behavior/OCB*, serta menurunnya *Turnover Intention/TI* (Ali, Kakakhel, Rahman, & Ahsan, 2014; Chhabra, 2018; Collins, Ericksen, & Allen, 2005). Sebagai variabel dari *employee outcomes*, *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI* akan dibahas lebih mendalam pada penelitian ini. *Employee outcomes* dalam organisasi dipengaruhi banyak hal, antara lain *work role stress*, kepuasan kerja (Chhabra, 2018), motivasi (Kuvaas, Buch, Weibel, Dysvik, & Nerstad, 2017), *job insecurity* (Schumacher, Schreurs, Van Emmerik, & De Witte, 2016), *work engagement* (Moura, Orgambidez-Ramos, & Gonçalves, 2014), desain kerja, dukungan otonomi dan strategi yang diterapkan dalam organisasi (Güntert, 2015).

Work role stress yang dialami karyawan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *employee outcomes*. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang penuh dengan tekanan akan menghasilkan respon sikap dan perilaku negatif sehingga berefek pada *employee outcomes* organisasi (Chhabra, 2019). Tekanan-tekanan yang muncul karena *work role stress* berdampak pada ketidaknyamanan dalam bekerja dan dapat berujung pada keinginan untuk berpindah/*turnover intention* (Chhabra, 2018; Faramita, Winarni, & Mansur, 2015; Sudarmawan & Putra, 2017). Stres kerja/*work role stress* yang tidak bisa diatasi dengan baik akan berakibat pula pada perilaku kewarganegaraan organisasi/*OCB* karyawan. Stres kerja akan menyebabkan karyawan tidak memiliki niat lebih dalam bekerja apalagi sampai mau membantu menyelesaikan pekerjaan orang lain (Behavio, 2017; Pemayun & Wibawa, 2017).

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi *employee outcomes* dalam hal ini OCB dan TI adalah motivasi kerja individu karyawan (Kuvaas *et al.*, 2017; Ramadianty & Aini, 2018; Simon & Gunawan, 2016; Syahgani & Widiartanto, 2017). Perubahan lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan secara langsung ataupun tidak langsung yang dapat berakibat pada munculnya niat untuk pindah/TI (Syahgani & Widiartanto, 2017). Motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan *outcomes* karyawan sehingga memunculkan perilaku kewarganegaraan organisasi/OCB yang kuat untuk mewujudkan tujuan organisasi (Dharma, 2018; Simon & Gunawan, 2016).

Beberapa hasil penelitian mengindikasikan bahwa stres kerja/*work role stress* dan motivasi kerja berpengaruh signifikan pada *employee outcomes* dalam hal ini OCB (Behavio, 2017; Chhabra, 2018; Dharma, 2018; Mukhtar & Sujanto, 2019; Prasasti & Yuniawan, 2017) dan *Turnover Intention* (Chao, Jou, Liao, & Kuo, 2015; Chhabra, 2018; Mukhtar & Sujanto, 2019; Mukti & Andriyani, 2018; Widiawati, Amboningtyas, Rakanita, & Warso, 2017). Namun ada penelitian yang menyimpulkan bahwa *Work role stress* dan motivasi kerja berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap *employee outcomes* dalam hal ini OCB (Agheli, Roshangar, Parvan, Sarbakhsh, & Shafah, 2017; Alif, 2015) dan *Turnover Intention* (Putri & Rumangkit, 2017; Taufiqurrohman, Fathoni, & Hasiholan, 2018). Stres kerja/*work role stress* bila dikelola dengan baik justru akan memberikan dampak positif pada *employee outcomes* (Wu, 2011). Kontroversi hasil – hasil penelitian terdahulu tersebut perlu ditindaklanjuti dengan penelitian kembali, dan dipandang perlu untuk memposisikan variabel tertentu yang dapat mengontrol pengaruh *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *employee outcomes*.

Target dan tuntutan kerja tinggi yang dianggap sebagai pemicu munculnya stres justru menjadi tantangan yang akan menghasilkan *outcomes* yang lebih optimal (Sanjaya, 2012). Karyawan yang mampu mengontrol dan mengelola stres dengan baik adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi. Kecerdasan emosional yang tinggi akan berpengaruh pada perilaku individu karyawan dalam mengatasi segala permasalahan dalam diri dan lingkungannya. *Outcomes*-nya bisa membangkitkan motivasi diri, tidak mudah frustrasi dan bisa mengendalikan stres (Cherniss & Goleman, 2001).

Kecerdasan emosional dinilai mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran pada *outcomes* auditor (Yustiarti & Hasan, 2016). Kecerdasan emosional juga memoderasi pengaruh tingkat stres terhadap kesehatan psikologis perawat di Uttarakhand, India (Sharma, Dhar, & Tyagi, 2016). Interaksi antara konflik peran terhadap hasil kerja karyawan juga mampu dimoderasi oleh kecerdasan emosional dalam penelitian terhadap karyawan PT Bank Negara Indonesia Persero, Tbk di Samarinda (Rohmawati & Noorlitaria, 2018). Kecerdasan emosional berperan sebagai moderator dalam berbagai penelitian di atas, oleh karena itu dalam penelitian ini kecerdasan emosional diposisikan sebagai pemoderator pengaruh antara *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *employee outcomes*. Hal inilah yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

Profesi perawat merupakan salah satu profesi yang memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas karena memiliki hubungan dan interaksi yang lebih banyak dengan pasien sehingga dapat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan (Amir, 2018). Sebagai “*the caring profession*” tenaga perawat memiliki kedudukan yang penting dalam menghasilkan layanan kesehatan yang berkualitas dalam organisasi yang bergerak di bidang layanan kesehatan seperti Rumah Sakit atau Puskesmas (Handayani, Fannya, & Nazofah, 2018). Dari pengamatan awal terhadap perawat yang bekerja di Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu, ada delapan perawat yang mulai menunjukkan keinginan mengundurkan diri dari puskesmas.

Tabel 1. Alokasi Perawat di Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu

No	Nama Puskesmas	Jumlah Perawat	Jumlah Perawat yang Mengajukan Pindah/Alih Fungsi
1	Puskesmas Batu	20	3
2	Puskesmas Beji	18	2
3	Puskesmas Bumiaji	21	1
4	Puskesmas Junrejo	10	1
5	Puskesmas Sisir	10	1
Jumlah		79	8

Sumber data : Dinkes Kota Batu, diolah, 2019

Tuntutan pekerjaan yang dianggap berlebih mulai memicu stres dengan munculnya banyak perawat yang cepat lelah sehingga mengalami sakit, kebosanan, kecemasan, penundaan dalam menyelesaikan tanggung jawab, kekecewaan karena

pemberian kompensasi yang tidak sesuai, mudah emosi/cepat tersinggung, dan kurang konsentrasi. Selain itu, ketidakpuasan atas *reward* yang diperoleh serta kurangnya motivasi baik dari luar seperti pimpinan, lingkungan dan rekan kerja dan dari dalam seperti rasa tanggung jawab terhadap profesi menjadi penyebab menurunnya *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dari perawat yang berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Ada juga perawat yang tetap memiliki *Organizational Citizenship Behavior/OCB* yang tinggi meskipun tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikannya cukup banyak. Hal ini ditunjukkan dengan tetap memberikan pelayanan kesehatan terbaik sebagai bagian dari loyalitas pada organisasi dan juga profesi, serta membantu menyelesaikan pekerjaan teman sejawat dengan sukarela. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis lebih jauh dampak stres kerja/*work role stress* dan motivasi kerja terhadap *Employee Outcomes* pada perawat puskesmas dan jaringannya di Kota Batu dengan kecerdasan emosional sebagai pemoderasi. *Employee outcomes* dalam penelitian ini hanya berfokus pada variabel *Organizational Behavior Citizenship/OCB* dan *Turnover Intention/TI*.

Teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) yang dikembangkan oleh Victor Harold Vroom pada tahun 1964. Vroom mengemukakan bahwa dalam sebuah organisasi, karyawan akan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang tinggi bila mereka yakin bahwa usahanya tersebut akan dihargai dengan pemberian penilaian kinerja yang baik dari organisasi seperti kenaikan imbalan, bonus, peningkatan karir dan penghargaan lain yang memuaskan karyawan. Ada hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dengan apa yang dibutuhkan berdasarkan hasil kerja (*outcome*) yang dapat memotivasi karyawan untuk lebih giat dalam bekerja (Hasibuan, 2007). Menurut teori ini motivasi karyawan dipengaruhi oleh tiga unsur utama yaitu harapan/*expectancy*, nilai/*valensi* dan hasil/*instrumentally*. Karyawan akan termotivasi mencapai prestasi kerja dan hasil (*outcome*) terbaik dengan harapan akan mendapatkan *reward* dari perusahaan. Kepuasan karyawan karena terwujudnya harapan tersebut secara tidak langsung akan berdampak pada menurunnya *work role stress* yang dialami, dan *employee outcomes* karyawan dalam hal ini meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan menurunnya *Turnover Intention/TI*.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah *work role stress* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*?
- b. Apakah *work role stress* berpengaruh terhadap *Turnover Intention/TI*?
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*?
- d. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention/TI*?
- e. Apakah kecerdasan emosional mampu berperan dalam memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*?
- f. Apakah kecerdasan emosional mampu berperan dalam memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*?
- g. Apakah kecerdasan emosional mampu berperan dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*?
- h. Apakah kecerdasan emosional mampu berperan dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB* ;
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*;
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*;
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*;
- e. Untuk menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*;

- f. Untuk menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*;
- g. Untuk menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*;
- h. Untuk menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*.

4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi tentang pengaruh kecerdasan emosional dalam memoderasi hubungan *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *employee outcomes* dalam hal ini *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI*, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur penelitian dalam bidang yang sama.

b. Manfaat praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Kepala Puskesmas dalam mengelola Manajemen Puskesmas yang berkaitan dengan sumber daya manusia bidang kesehatan khususnya perawat;
- Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan kepada perawat dalam mengelola *work role stress* melalui kecerdasan emosional yang dimiliki tiap individu.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Tinjauan Teori

Dalam mengkaji masalah hasil kerja karyawan (*employee outcomes*) terdapat beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

Menurut Robbins and Judge (2014) teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) yang pertama kali diperkenalkan oleh Victor Vroom tahun 1964, dikemukakan bahwa dalam sebuah organisasi, karyawan akan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang tinggi bila mereka yakin bahwa usahanya tersebut akan dihargai dengan

pemberian penilaian kinerja yang baik dari organisasi seperti kenaikan imbalan, bonus, peningkatan karir dan penghargaan lain yang memuaskan karyawan. Menurut teori ini motivasi karyawan dipengaruhi oleh tiga unsur utama yaitu harapan/*expectancy*, nilai/*valensi* dan hasil/*instrumentally* (Wahyu, Arso, & Fatmasari, 2018).

Teori berikutnya yang berkaitan adalah Teori Keadilan (*Justice Theory*). Dalam teori memandang bahwa manusia terdorong untuk menghilangkan kesenjangan antara usaha yang dibuat bagi kepentingan organisasi dengan imbalan yang diterima (Robbins & Judge, 2014). Pada intinya teori ini mengaitkan faktor – faktor intrinsik dengan kepuasan kerja, sementara faktor ekstrinsik dikaitkan dengan ketidakpuasan kerja (Mangkuprawira & Hubeis, 2007).

Teori lainnya adalah *Affective Events Theory (AET)*, yaitu sebuah teori yang dikembangkan oleh psikolog Howard M. Weiss dan Russell Cropanzano yang menjelaskan bagaimana kinerja dan kepuasan karyawan dipengaruhi oleh emosi dan suasana hati. Peristiwa yang dialami karyawan di tempat kerja akan menimbulkan reaksi emosional yang akan berpengaruh pada sikap dan perilaku karyawan dan pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan kerja dan juga kinerja (Weiss & Cropanzano, 1996).

Peneliti menjadikan teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) sebagai teori dasar dalam penelitian ini karena dalam sebuah organisasi, karyawan akan termotivasi untuk meraih hasil terbaik dengan harapan ada *reward* yang akan diterimanya sehingga menimbulkan kepuasan dan berdampak pada pengelolaan stres kerja, sehingga pada akhitnya akan berpengaruh pada *employee outcomes* organisasi.

2. Pengaruh *Work Role Stress* terhadap *Employee Outcomes* (yaitu *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI*)

Work Role stress/stres peran merupakan konflik dan ketegangan karena peran yang dilakukan oleh seseorang pada waktu tertentu (Pareek & Purohit, 2018). Menurut Handoko (2010) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang akan mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang, dan pada akhirnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan sehingga akan mengganggu pelaksanaan tugas-

tugasnya. Menurut Robbins and Judge (2014) indikator *work role stress* adalah tuntutan tugas, dikaitkan dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, dan letak fisik; tuntutan peran, berkaitan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang diperankan dalam organisasi; tuntutan antar pribadi, yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain; struktur organisasi; dan kepemimpinan organisasi.

Employee outcomes dapat diartikan sebagai hasil psikologis yang diharapkan muncul pada karyawan karena kegiatan atau program yang akan atau telah dilakukan organisasi terhadap karyawan (Ulfa & Anis, 2016). *Employee outcomes* menurut Meyer and Allen (1991) dapat diukur dengan beberapa variabel antara lain *Organizational Citizenship Behavior/OCB*, *Turnover Intention/TI*, kepuasan kerja, dan komitmen yang tinggi.

Organizational Citizenship Behavior/OCB merupakan perilaku diskresi yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal karyawan, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja (Robbins & Judge, 2014). Dalam bukunya, Organ and Podsakoff (2005) menyebutkan bahwa indikator *Organizational Citizenship Behavior/OCB* meliputi *altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan dengan kegiatan organisasi; *conscientiousness*, yaitu bekerja melebihi standar minimum yang ditetapkan; *courtesy*, membantu meringankan permasalahan yang dihadapi rekan kerja yang berkaitan dengan pekerjaan; *sportsmanship*, yaitu perilaku yang tidak membuat isu-isu yang merusak atau tidak baik meskipun merasa kecewa atau jengkel; dan *civic virtue*, yaitu perilaku yang menunjukkan partisipasi secara sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun *social* alamiah.

Turnover intention/TI merupakan kecenderungan atau tingkat dimana seseorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain (Robbins & Judge, 2014). Tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* menurut Mobley (1982) yaitu : pikiran – pikiran untuk berhenti (*thoughts of quitting*), mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada dalam lingkungan pekerjaan; keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*), mencerminkan

bagaimana individu mencari pekerjaan pada organisasi lain; keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*), mencerminkan niat individu untuk keluar.

Dalam beberapa penelitian disimpulkan bahwa *work role stress* berpengaruh signifikan terhadap *employee outcomes* dalam hal ini *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI* (Behavio, 2017; Chao *et al.*, 2015; Chhabra, 2016, 2017, 2018; Prasasti & Yuniawan, 2017).

Hipotesis 1: *Work Role Stress* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*;

Hipotesis 2: *Work Role Stress* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention/TI*;

3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Employee Outcomes* (yaitu *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI*)

Motivasi kerja menurut Robbins and Judge (2014) adalah sebuah proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai tujuan. Motivasi kerja adalah rangsangan terhadap keinginan dan pemberian daya penggerak yang mampu menciptakan kegairahan kerja agar karyawan mau bekerja sama, bekerja efektif, dan mengintegrasikan segala daya dan upaya yang dimilikinya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2010). Dalam hubungannya dengan lingkungan kerja, motivasi kerja merupakan suatu kondisi mempengaruhi, membangkitkan, memelihara dan mengarahkan perilaku karyawan yang berhubungan dengan lingkungan kerja (McCormick & Ilgen, 1985).

Menurut teori Dua Faktor yang dikemukakan Herzberg dalam Robbins and Judge (2014), terdapat dua faktor besar yang mempengaruhi motivasi seseorang yaitu faktor motivator (faktor instrinsik) yaitu faktor – faktor yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang sifatnya instrinsik atau berasal dari dalam diri seseorang, berupa *achievement* yaitu keberhasilan dalam menyelesaikan tugas, *recognition* yaitu penghargaan atas apa yang telah dicapai, *work it self* yaitu pekerjaan itu sendiri, *responsibility* yaitu tanggungjawab, *possibility of growth* yaitu kesempatan untuk mengembangkan diri, dan *advancement* yaitu kesempatan untuk maju; faktor *hygiene* (faktor ekstrinsik), yaitu faktor – faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang

turut menentukan perilaku seseorang dalam mencapai tujuan, dapat berupa *working condition* yaitu kondisi kerja, *interpersonal relation* yaitu hubungan antar pribadi di tempat kerja, *company policy and administration* yaitu kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya, *job security, pay and status* yaitu rasa aman dalam bekerja, gaji dan jabatan, serta *supervision technical* yaitu teknik pengawasan.

Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB* (Ramadanty & Aini, 2018). Penelitian tentang motivasi oleh Kuvaas *et al.* (2017) dihasilkan bahwa motivasi instrinsik berpengaruh signifikan terhadap *employee outcomes* positif seperti *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan komitmen organisasi, dan tidak signifikan terhadap *employee outcomes* negatif seperti *Turnover Intention/TI*, kelelahan dan konflik kerja-keluarga. Motivasi kerja dari berbagai profesi di tiga distrik wilayah timur Ghana efektif dapat memperlemah kemungkinan niat berpindah/*Turnover Intention* (Bonenberger, Aikins, Akweongo, & Wyss, 2014).

Hipotesis 3: Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior/OCB;

Hipotesis 4: Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention/TI

4. Peran Kecerdasan Emosional dalam Memoderasi Pengaruh Antara *Work Role Stress* dan Motivasi Kerja Terhadap *Employee Outcomes* (yaitu *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI*)

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu mengatur kehidupan emosinya secara cerdas dengan menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui ketrampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman, 2009). Oleh karena itu Goleman (2011) menilai bahwa orang – orang yang sukses dalam organisasi bukan hanya harus memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi tapi juga kecerdasan emosional yang baik. Ada lima indikator dalam mengelola perasaan berdasarkan model Salovey-Mayer (Goleman, 2009) yaitu : kesadaran diri yaitu waspada terhadap apa yang dirasakan pada diri sendiri, penguasaan diri yaitu mampu mengatur perasaan yang sedang dialami, motivasi diri yaitu mampu menggunakan perasaan yang

dialami untuk mencapai tujuan, empati yaitu kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, dan ketrampilan sosial yaitu mampu mengatasi perasaan dengan baik ketika berhubungan dengan yang lain.

Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam kinerja. Kecerdasan emosional mampu mengendalikan dampak stres yang dialami perawat dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak berdampak buruk pada kinerja (Al-Hamdan, Oweidat, Al-Faouri, & Codier, 2017; Sharma *et al.*, 2016). Stres kerja yang terus menerus akan mempengaruhi kondisi dan fungsi psikologis perawat oleh karena itu diperlukan campur tangan untuk mengurangi dampak stres dan mengembalikan fungsi psikologis agar dapat bekerja dengan optimal (Sari *et al.*, 2018). Dalam penelitian Satrianegara, Aeni, and Rizal (2017) disimpulkan bahwa kecerdasan emosional perawat berpengaruh terhadap perilaku organisasi perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian Dwiputra and Astika (2019) menunjukkan bahwa *role stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention/TI*, tetapi komitmen organisasi dan kecerdasan emosional mampu melemahkan pengaruh positif tersebut.

Kecerdasan emosional mampu menghasilkan perilaku organisasi yang didasari oleh keinginan pribadi diluar tugas formalnya dan tidak didasari oleh pemberian penghargaan yang diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap perilaku menolong, kepatuhan, sportifitas, bertanggungjawab dan kesopanan. Kinerja karyawan dalam hal ini perawat tidak hanya terlihat dari hasil kerja yang sempurna, tetapi dilihat juga dari kemampuannya dalam mengelola dan menguasai emosi diri dan kemampuan berhubungan dengan orang lain. Kemampuan yang disebut kecerdasan emosi ini dinilai mampu mengendalikan stres dan mampu menghasilkan perilaku organisasi yang lebih baik sehingga kinerja dan capaian pelayanan juga menjadi lebih baik (Sanjaya, 2012).

Kemampuan memotivasi diri dalam membentuk kecerdasan emosional perawat berkontribusi positif terhadap perilaku organisasi/*Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Semangat untuk bekerja keras ini penting dalam pembentukan OCB karena semangat kerja yang dimiliki dimanifestasikan dengan bertindak efektif serta selalu bersikap optimis dalam mengerjakan tugas sesulit apapun (Ibrahim, 2014). Kecerdasan emosional yang tumbuh dibarengi dengan keinginan untuk maju

(motivasi) akan berkembang menjadi *Organizational Citizenship Behavior/OCB* yang positif dalam meningkatkan kinerja dan menurunkan *Turnover Intention/TI*. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dianggap mampu memperlemah pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI* dan menguatkan pengaruh *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Organization/OCB*. Kecerdasan emosional juga dianggap memperkuat pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*.

Hipotesis 5 : *Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara work role stress dengan Organizational Citizenship Behavior/OCB,*

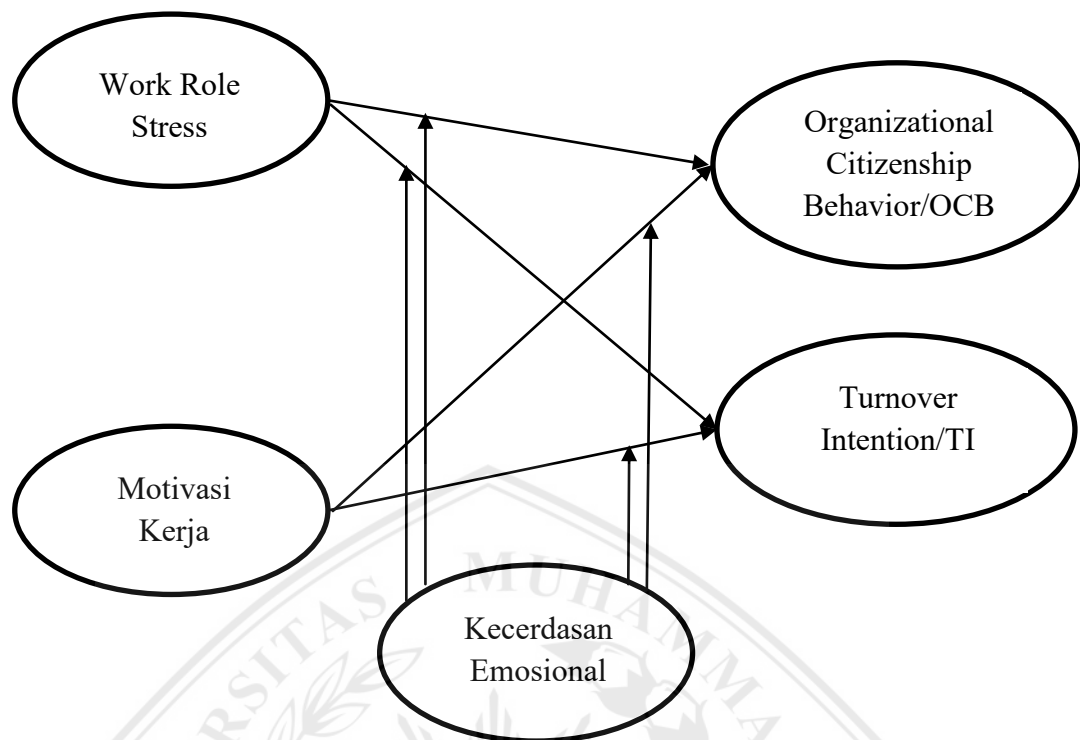
Hipotesis 6 : *Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara work role stress dengan Turnover Intention/TI),*

Hipotesis 7 : *Kecerdasan emosional mampu memoderasi hubungan antara motivasi kerja dengan Organizational Citizenship Behavior/OCB,*

Hipotesis 8 : *Kecerdasan emosional mampu memoderasi hubungan antara motivasi kerja dengan Turnover Intention/TI.*

5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian empiris sebelumnya maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran yang menyatakan pengaruh antar variabel. Model di bawah ini digunakan untuk menyatakan pengaruh variabel *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *employee outcomes* yaitu *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI* dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data yang berupa angka-angka dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2016).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lima Puskesmas yang berada di Kota Batu yaitu Puskesmas Batu, Puskesmas Beji, Puskesmas Bumiaji, Puskesmas Junrejo dan Puskesmas Sisir, termasuk didalamnya jaringan puskesmas yaitu Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Puskesmas dan Jaringanya di Kota Batu yang berjumlah 79 orang, baik yang sudah

berstatus PNS maupun yang masih CPNS. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pengambilan sampel berdasarkan sensus atau sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Jadi dalam penelitian ini peneliti mengambil seluruh perawat Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu untuk dijadikan sampel penelitian.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode survey melalui cara/teknik–teknik instrumen kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari responden tentang *work role stress*, motivasi kerja, *employee outcomes* (dalam hal ini *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan *Turnover Intention/TI*) dan kecerdasan emosional melalui pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

5. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti meliputi :

a. Variabel *Organizational Citizenship Behavior/OCB*

Variabel *Organizational Citizenship Behavior/OCB* merupakan perilaku perawat yang melebihi tuntutan perannya yang tidak didasari keinginan untuk mendapatkan *reward*, yang diukur melalui lima indikator dari Organ (Wibowo, 2016) yaitu membantu tanpa paksaan, bekerja secara maksimal sesuai SOP, membantu pemecahan masalah, menghindari perbuatan tidak baik dan membantu dengan profesional. Pernyataan yang diajukan menggunakan lima skala likert

b. Variabel *Turnover Intention/TI*

Variabel ini didefinisikan sebagai keinginan perawat untuk meninggalkan tempatnya bekerja saat ini atau meninggalkan profesinya sebagai perawat. Pernyataan diukur dengan lima skala likert melalui tiga indikator Mobley (Nurafni & Ratnamiasih, 2019) yaitu berpikir untuk berhenti dari puskesmas, berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini dan berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain.

c. Variabel *work role stress*

Yaitu bentuk tekanan pada individu perawat Puskesmas dan Jaringanya di Kota Batu, yang muncul karena adanya perubahan yang tidak diharapkan dalam lingkungan kerjanya, sehingga berakibat pada ketidaknyamanan dalam bekerja. Variabel ini diukur melalui lima indikator menurut Robbins & Judge (Difayoga & Yuniawan, 2015) yaitu tuntutan tugas, peralatan yang kurang memadai; tuntutan peran, tugas yang berlebihan; ketegangan dengan rekan kerja; kebijakan atasan; dan kejenuhan terhadap struktur organisasi, dengan menggunakan lima skala likert.

d. Variabel motivasi kerja

Merupakan bentuk dorongan dari dalam individu perawat Puskesmas dan Jaringanya di Kota Batu, yang memunculkan semangat, kemauan dan keinginan yang tinggi untuk beraktivitas dalam lingkungan kerja sehingga terwujud kepuasan kerja dan tujuan organisasi. Dengan pengukuran menggunakan lima skala likert melalui enam indikator Herzberg (Silaban & Andri, 2018) yaitu prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), tanggung jawab (*responsibility*), kemajuan (*advancement*), dan pengembangan potensi diri (*possibility of growth*).

e. Variabel kecerdasan emosional

Didefinisikan sebagai kemampuan perawat Puskesmas dan Jaringanya di Kota Batu dalam menerima, menilai, mengelola serta mengontrol emosi diri dan orang lain di sekitarnya yang akan mempengaruhinya dalam mengatasi tuntutan dan tantangan dalam bekerja. Diukur melalui lima indikator Goleman (Rahmasari, 2016) yaitu kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi diri, empati, dan ketrampilan sosial dengan lima skala likert.

6. Pengumpulan dan Pengukuran Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan informasi dari responden (Malhotra, 2011). Pengukuran nilai variabel item-item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala *likert* bernilai 1 untuk

jawaban sangat tidak setuju, 2 untuk jawaban tidak setuju, 3 untuk jawaban netral, 4 untuk jawaban setuju, dan 5 untuk jawaban sangat setuju.

Selanjutnya dilakukan analisis rentang skala didahului penyusunan dan pengolahan data dengan menggunakan distribusi frekuensi guna menafsirkan data yang diperoleh. Penentuan rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{ms}$$

Dimana: RS : Rentang Skala
 m : jumlah alternatif jawaban tiap item
 n : jumlah sampel
 ms : Banyak kelas yang dibentuk

Berdasarkan rumus diatas maka dapat diperoleh rentang skala dengan perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{79(5-1)}{5} = 63,2 \text{ dibulatkan menjadi } 63$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka untuk penilaiannya digambarkan seperti pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Skala Penilaian

Skala Penilaian	OCB	TI	Work Role Stress	Motivasi Kerja	Kecerdasan Emosional
79 – 142	Sangat Buruk	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Sangat Rendah
143 – 205	Rendah	Rendah	Rendah	Rendah	Rendah
206 – 269	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
270 – 333	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Tinggi
334 – 397	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2019

7. Analisis Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2016). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* untuk menemukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perhitungan ini juga perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment* dengan kriteria penilaian uji validitas sebagai berikut:

- 1) Apabila r hitung $\geq r$ tabel (pada taraf α 5%) maka dapat dikatakan item kuisioner tersebut valid
- 2) Apabila r hitung $< r$ tabel (pada taraf α 5%) maka dapat dikatakan item kuisioner tersebut tidak valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran seberapa besar keandalan suatu instrumen pengumpulan data. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur sehingga meskipun jawaban responden berlainan maka tidak akan jauh dari jawaban responden untuk variabel tersebut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS yang dapat diartikan bahwa jika nilai *Cronbach alpha* > 0.60 maka kuesioner dikatakan *reliable*.

8. Metode Analisis Data

a. Analisis Model Persamaan Struktural berbasis *Partial Least Square*

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model/SEM* berbasis *Partial Least Square/PLS* yaitu analisis persamaan struktural berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi masalah spesifik pada data, seperti ukuran sampel yang relatif kecil, adanya data yang hilang atau tidak normal, dan multikolinearitas yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar konstruk dan menjelaskan hubungan teoritis antar konstruk tersebut (Ghozali & Latan, 2015).

Model analisis SEM PLS dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Outer Model

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* merupakan model pengukuran yang bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Ghozali & Latan, 2015). Adapun pengujian dalam *outer model* meliputi antara lain :

- a) Uji Validitas dengan *Convergent validity*, nilai ini adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Standar untuk faktor *loading*

convergent validity adalah 0,5 namun nilai yang diharapkan adalah $> 0,7$ karena lebih baik jika nilai faktor *loading* $> 0,7$; *Discriminant Validity*, nilai ini berfungsi untuk mengukur ketepatan model reflektif. Pada *discriminant validity* ini ditentukan dengan nilai *Average Variance Extracted*, nilai AVE yang diharapkan $> 0,5$.

b) Uji Reliabilitas dengan *Composite Reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas. *Composite Reliability* ini juga digunakan untuk melihat kestabilan dan konsistensi internal indikator. Data yang mempunyai *composite reliability* $> 0,7$ mempunyai reliabilitas yang tinggi. Namun terdapat beberapa literasi yang menyatakan bahwa dalam nilai *composite* ini dapat ditoleransi dengan angka minimal yang disarankan adalah 0,6.

2) Inner Model

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali & Latan, 2015). Analisis *inner model* dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Analisis *inner model* dilakukan dengan mengevaluasi menggunakan *R-square* untuk setiap variabel laten kemudian menginterpretasikan sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substansif.

3) Pengujian hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan *t-test*. Pada penelitian ini pengujian *t-test* dilakukan dengan melihat nilai P (*P value*) pada tiap jalur pada setiap hubungan (Wiyono, 2011). Bilamana diperoleh $p\text{-value} \leq 0,05$ (alpha 5 %), maka disimpulkan bahwa hubungan pada tiap jalur adalah signifikan dan sebaliknya. Kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a) Hipotesis ditolak apabila signifikan $t_{hitung} < 0,05$ dimana variabel eksogen memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel endogen.
- b) Hipotesis diterima apabila signifikan $t_{hitung} \geq 0,05$ dimana variabel eksogen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen.

4) Uji moderasi

Besarnya pengaruh antar konstruk dan efek interaksi (moderasi) diukur dengan nilai koefisien jalur (*path coefficient*). *Path coefficient* yang memiliki nilai **T Statistic $\geq 1,96$** (atau dibulatkan menjadi 2) atau memiliki **P Value $\leq 0,05$** . Dengan kata lain :

- a. Bila T statistik ≥ 1.96 atau P value ≤ 0.05 maka variabel moderasi berperan dalam memperkuat/memperlemah pengaruh hubungan variabel eksogen dengan variabel endogen
- b. Bila T statistik ≤ 1.96 atau P value ≥ 0.05 maka variabel moderasi tidak berperan dalam memperkuat/memperlemah pengaruh hubungan variabel eksogen dengan variabel endogen

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

a. Data dan Karakteristik Responden

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada seluruh perawat puskesmas di lima Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu, yaitu Puskesmas Batu, Puskesmas Beji, Puskesmas Bumiaji, Puskesmas Junrejo, dan Puskesmas Sisir. Total item pernyataan dalam kuesioner berjumlah 24 item, terdiri dari 5 item pernyataan mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), 3 item pernyataan mengenai *Turnover Intention* (TI), 5 item pernyataan tentang *Work Role Stress*, 6 item pernyataan tentang motivasi kerja, dan 5 item pernyataan mengenai kecerdasan emosional.

Peneliti menyebarkan 79 kuesioner sesuai dengan jumlah perawat yang berada di seluruh Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu. Penyebaran dilakukan dengan cara menitipkan kuesioner kepada salah satu perawat di tiap puskesmas. Pengisian kuesioner membutuhkan waktu sekitar 1 (satu) minggu mulai tanggal 29 Oktober s/d 5 Nopember 2019. Dari 79 kuesioner yang disebarkan, semua kuesioner kembali kepada peneliti dan bisa diolah lebih lanjut.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, status pegawai, lama bekerja, pendidikan terakhir dan pendapatan per bulan. Peneliti telah merangkum karakteristik responden secara rinci dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (Orang)	persentase
Jenis kelamin :		
a. Perempuan	55	70%
b. Laki – laki	24	30%
Usia :		
a. 20 – 25 tahun	2	3%
b. 26 – 31 tahun	13	16%
c. 32 – 37 tahun	40	51%
d. Diatas 37 tahun	24	30%
Status pegawai :		
a. PNS	66	84%
b. CPNS	13	16%
Lama bekerja :		
a. < 1 tahun	13	16%
b. 1 – 3 tahun	3	4%
c. 4 – 5 tahun	4	5%
d. 6 – 10 tahun	33	42%
e. Diatas 10 tahun	26	33%
Pendidikan terakhir :		
a. D3	56	71%
b. S1	23	29%
Pendapatan/bulan :		
a. < 1 juta	0	0
b. 1 – 2 juta	10	13%
c. 2 – 3 juta	21	27%
d. 3 – 5 juta	40	50%
e. Diatas 5 juta	8	10%

Sumber : Data primer diolah, 2019

Dari data pada tabel 3 diatas tampak bahwa responden penelitian lebih banyak perawat perempuan sebanyak 55 orang (70%) dibanding perawat laki-laki yang hanya 24 orang (30%). Separuh lebih perawat di puskesmas berusia antara 32-37 tahun yaitu 40 orang (51%). Sebagian besar perawat yang menjadi responden sudah berstatus sebagai PNS yaitu 84% (66 orang). Lama bekerja bervariasi mulai dari kurang satu tahun sampai dengan lebih dari 10 tahun. Namun yang terbanyak berada pada rentang 6-10 tahun sebanyak 33 orang. Untuk tingkat pendidikan sebagian besar merupakan lulusan D3 Keperawatan sebanyak 56 orang (71%). Sedangkan untuk pendapatan per bulan terbanyak berada pada rentang 3-5 juta dengan 40 perawat (50%).

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi diperoleh kesimpulan bahwa :

- 1) Untuk variabel OCB, diperoleh rata-rata total jawaban sebesar 319,4. Berdasarkan kategori skala penilaian, rata-rata tersebut berada pada tingkatan tinggi. Kondisi ini memberikan bukti bahwa OCB responden berada pada tingkat yang tinggi.
- 2) Untuk variabel *Turnover Intention/TI*, rata-rata total skor diperoleh sebesar 177,67 berada pada tingkatan rendah. Hal ini berarti bahwa Turnover Intention perawat puskesmas di Kota Batu ternyata berada pada tingkat rendah.
- 3) Untuk variabel *work role stress* diperoleh rata-rata total skor indikator variabel WRS sebesar 204 yang berarti bahwa tingkat WRS responden masih berada pada tingkat rendah.
- 4) Untuk variabel motivasi kerja diperoleh rata-rata total skor jawaban variabel motivasi kerja adalah 183,17. Dalam skala penilaian, hasil tersebut berada pada tingkat rendah. Jadi, motivasi kerja responden dalam hal ini perawat puskesmas berada pada tingkat rendah.
- 5) Sedangkan untuk variabel kecerdasan emosional, rata-rata total skor diperoleh hasil 318,6. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional perawat puskesmas berada pada tingkat tinggi.

b. Hasil Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS pada setiap variabel disajikan pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	R hitung	r tabel	Keterangan
<i>Organizational Citizen Behavior/OCB</i>	OCB1	0.827	0.221	Valid
	OCB2	0.776	0.221	Valid
	OCB3	0.643	0.221	Valid
	OCB4	0.667	0.221	Valid
	OCB5	0.704	0.221	Valid
<i>Turnover Intention/TI</i>	TI1	0.826	0.221	Valid
	TI2	0.919	0.221	Valid
	TI3	0.896	0.221	Valid
<i>Work Role Stress</i>	WRS1	0.779	0.221	Valid
	WRS2	0.838	0.221	Valid
	WRS3	0.818	0.221	Valid
	WRS4	0.839	0.221	Valid
	WRS5	0.855	0.221	Valid
Motivasi Kerja	MK1	0.866	0.221	Valid
	MK2	0.884	0.221	Valid
	MK3	0.884	0.221	Valid
	MK4	0.732	0.221	Valid
	MK5	0.745	0.221	Valid
	MK6	0.719	0.221	Valid
Kecerdasan Emosional	KE1	0.623	0.221	Valid
	KE2	0.820	0.221	Valid
	KE3	0.851	0.221	Valid
	KE4	0.836	0.221	Valid
	KE5	0.769	0.221	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil bahwa semua indikator pada variabel *Organizational Citizen Behavior/OCB*, *Turnover Intention/TI*, *Work Role Stress*, motivasi kerja dan kecerdasan emosional dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel. Dengan demikian berarti instrumen secara akurat telah mengukur obyek yang ingin diukur.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada setiap variabel disajikan pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	C.A Hitung	C.A Standar	Keterangan
<i>Organizational Citizen Behavior</i>	0.773	0.60	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	0.850	0.60	Reliabel
<i>Work Role Stress</i>	0.881	0.60	Reliabel
Motivasi Kerja	0.891	0.60	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0.838	0.60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5 maka disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan

reliabel atau handal karena nilai *Cronbach Alpha* hitung semuanya lebih besar ($>$) dari 0,60 (*Cronbach Alpha* hitung). Maksud dari variabel dinyatakan handal adalah ketika pengujian pada variabel yang sama dilakukan berkali-kali maka akan mendapatkan hasil yang sama.

c. Hasil Analisis Jalur

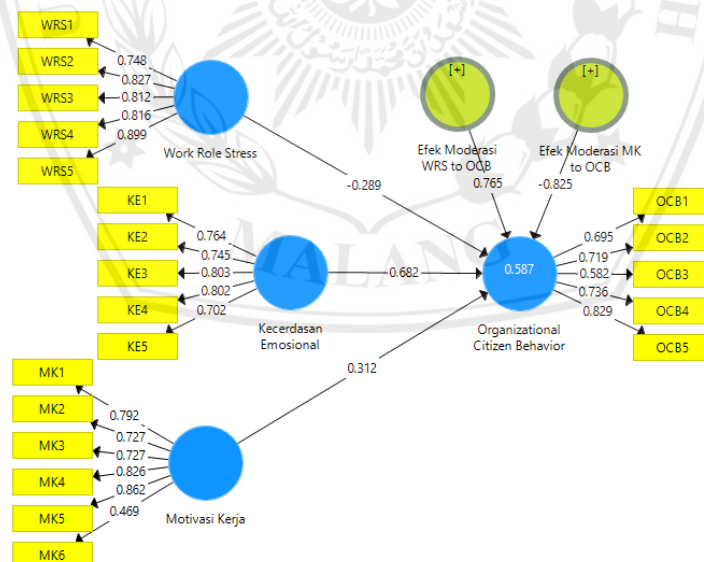
1) Outer Model

Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa variabel yang digunakan valid dan reliabel. Kevalidan dapat dilihat dari *convergent validity* dan *discriminant validity*, sedangkan reliabilitas dilihat dengan *composite reliability*.

Hasil perhitungan dengan menggunakan PLS *Algorithm* dihasilkan *outer model* sebagai berikut untuk masing-masing model.

a) Convergent Validity

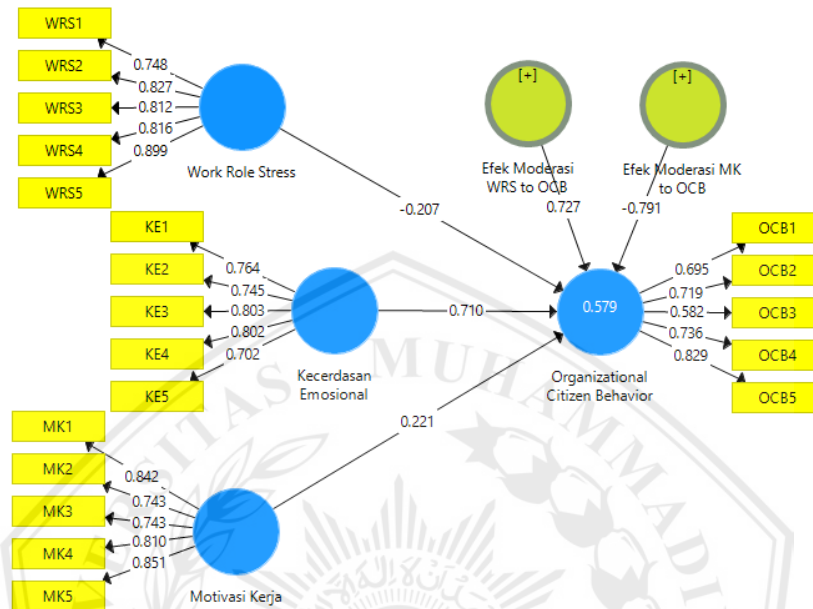
Valid dengan *Convergent validity* jika nilai *outer loading* $> 0,5$ dan idealnya *outer loading* $> 0,7$. Hasil analisis Validitas dengan *Convergent validity* untuk Model OCB berdasarkan Gambar 2.



Gambar 2 Tampilan *Output Model* Pengukuran untuk Model OCB

Dari Gambar 2 terlihat bahwa *outer loading* pada model pengukuran dihasilkan bahwa semua indikator pada setiap variabel telah memenuhi kriteria *outer*

loading kecuali MK6 karena nilai *outer loading* kurang dari ($<$) 0.50 yaitu hanya 0.469 . Dari hasil *outer loading* diatas maka selanjutnya peneliti mengeliminasi MK6 dan dihasilkan *outer model* pada Gambar 3 berikut :



Gambar 3 Tampilan *Output Model* Pengukuran Model OCB setelah Eliminasi MK6

Sehingga hasil analisis Validitas dengan *Convergent validity* untuk Model OCB berdasarkan Gambar 3 terlihat pada tabel 6.

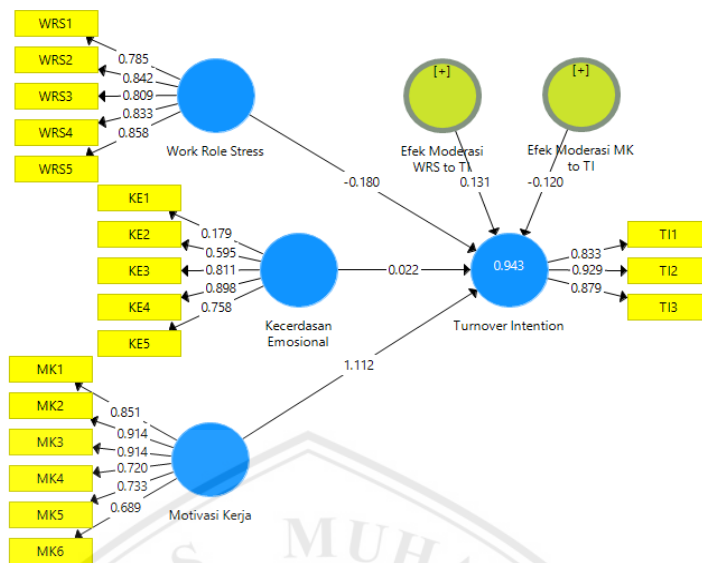
Tabel 6. Hasil Outer Model (*Loading Factor*) Model OCB_MK6

	<i>Organizational Citizen Behavior</i>	<i>Work Role Stress</i>	Motivasi Kerja	Kecerdasan Emosional	Keterangan
OCB1	0.695				Valid
OCB2	0.719				Valid
OCB3	0.582				Valid
OCB4	0.736				Valid
OCB5	0.829				Valid
WRS1		0.748			Valid
WRS2		0.827			Valid
WRS3		0.812			Valid
WRS4		0.816			Valid
WRS5		0.899			Valid
MK1			0.842		Valid
MK2			0.743		Valid
MK3			0.743		Valid
MK4			0.810		Valid
MK5			0.851		Valid
KE1				0.764	Valid
KE2				0.745	Valid
KE3				0.803	Valid
KE4				0.802	Valid
KE5				0.702	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

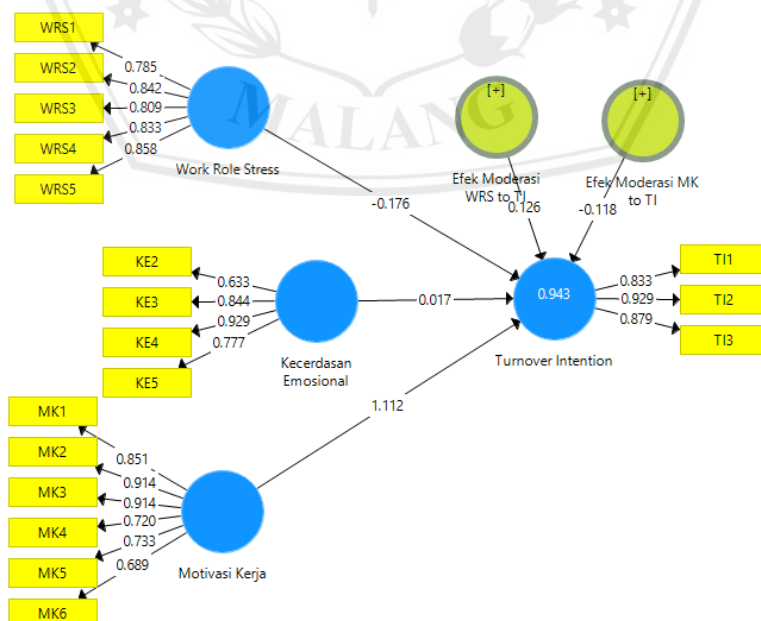
Hasil analisis setelah mengeliminasi MK6 diperoleh bahwa semua indikator dari masing-masing variabel pada model OCB telah memiliki korelasi tinggi yaitu diatas 0.50. Hal ini berarti semua indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini valid sebagai alat untuk menggali informasi dari responden. Atau dengan kata lain semua indikator pada model OCB kecuali MK6 secara statistik telah signifikan dan valid untuk mengukur OCB, *work role stress*, motivasi kerja dan kecerdasan emosional.

Sedangkan *validity convergent* untuk model TI hasil analisis *outer model* terlihat pada Gambar 4 berikut :



Gambar 4 Tampilan *Output Model* Pengukuran Model TI

Dari Gambar 4 diatas terlihat bahwa *outer loading* pada model pengukuran model TI dihasilkan bahwa semua indikator pada setiap variabel telah memenuhi kriteria *outer loading* kecuali KE1 yang hanya menghasilkan *outer loading* 0.179, kurang dari ($<$) 0.50. Selanjutnya dilakukan eliminasi KE1 menjadi seperti pada gambar 5 dan dijelaskan pada tabel 7.



Gambar 5 Tampilan *Output Model* Pengukuran Model TI setelah Eliminasi KE1

Tabel 7. Hasil Outer Model (*Loading Factor*) Model TI_KE1

	Turnover Intention	Work Role Stress	Motivasi Kerja	Kecerdasan Emosional	Keterangan
TI1	0.833				Valid
TI2	0.929				Valid
TI3	0.879				Valid
WRS1		0.785			Valid
WRS2		0.842			Valid
WRS3		0.809			Valid
WRS4		0.833			Valid
WRS5		0.858			Valid
MK1			0.851		Valid
MK2			0.914		Valid
MK3			0.914		Valid
MK4			0.720		Valid
MK5			0.733		Valid
MK6			0.689		Valid
KE2				0.633	Valid
KE3				0.844	Valid
KE4				0.929	Valid
KE5				0.777	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Setelah mengeliminasi KE1 diperoleh semua *outer loading* yang dihasilkan telah memenuhi kriteria karena *outer loading* diatas 0,50. Hal ini berarti bahwa dalam model TI, indikator yang menggambarkan TI, *work role stress*, motivasi kerja dan kecerdasan emosional secara statistik signifikan dan valid.

b) *Discriminant validity*

Validitas dengan *discriminant validity* untuk memastikan bahwa setiap indikator merupakan pembanding yang baik untuk variabel latennya. Hal ini terlihat jika *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,50. *Discriminant validity* untuk masing-masing model dapat dilihat pada tabel 8 dan tabel 9.

Tabel 8. Hasil Outer Model (*Average Variance Extracted*) Model OCB

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	Akar AVE	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0.584	0.7642	Valid
Motivasi Kerja	0.638	0.7987	Valid
<i>Organizational Citizen Behavior</i>	0.514	0.7169	Valid
<i>Work Role Stress</i>	0.675	0.8216	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 9. Hasil Outer Model (*Average Variance Extracted*) Model TI

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	Akar AVE	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0.645	0.8031	Valid
Motivasi Kerja	0.654	0.8087	Valid
<i>Turnover Intention</i>	0.777	0.8815	Valid
<i>Work Role Stress</i>	0.682	0.8258	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis, nilai AVE yang diperoleh pada model OCB dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior/OCB*, *work role stress*, motivasi kerja dan kecerdasan emosional semuanya diatas 0.50 ($AVE > 0.50$) yang berarti semua variabel telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Demikian juga dengan nilai AVE yang diperoleh pada model TI dimana variabel *Turnover Intention/TI*, *work role stress*, motivasi kerja dan kecerdasan emosional menghasilkan nilai AVE lebih besar ($>$) dari 0.50. Hal ini berarti bahwa variabel pengukuran memiliki korelasi rendah dengan variabel yang diperkirakan tidak ada hubungannya.

c) *Composite Reliability*

Composite reliability/CR untuk menguji reliabilitas gabungan indikator yang merupakan refleksi variabel laten dalam model. Penelitian suatu variabel dikatakan reliabel bila variabel tersebut mempunyai nilai *composite reliability* lebih dari ($>$) 0,7. Hasil uji reliabilitas untuk Model OCB ditunjukkan pada tabel 10 dan untuk Model TI ditunjukkan dalam tabel 11.

Tabel 10. Hasil Outer Model (*Composite Reliability*) Model OCB

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted</i>	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0.875	0.584	Reliabel
Motivasi Kerja	0.898	0.638	Reliabel
<i>Organizational Citizen Behavior</i>	0.839	0.514	Reliabel
<i>Work Role Stress</i>	0.912	0.675	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 11. Hasil Outer Model (*Composite Reliability*) Model TI

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted</i>	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0.877	0.645	Reliabel
Motivasi Kerja	0.918	0.654	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	0.912	0.777	Reliabel
<i>Work Role Stress</i>	0.915	0.682	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis *outer loading* pada *composite reliability* diperoleh bahwa semua nilai CR pada variabel laten pada masing-masing model telah memenuhi nilai yang ditentukan yaitu diatas 0.70. Hal ini berarti bahwa masing-masing indikator telah merefleksikan variabel latennya.

2) Inner Model

a) Evaluasi Model Struktural atau Inner Model

Model struktural dalam penelitian ini dapat dievaluasi dengan melihat nilai R^2 pada variabel endogen dan koefisien parameter jalur (*path coefficient parameter*). Hasil analisis diperoleh nilai koefisien seperti pada tabel 12.

Tabel 12. Nilai Koefisien Determinan

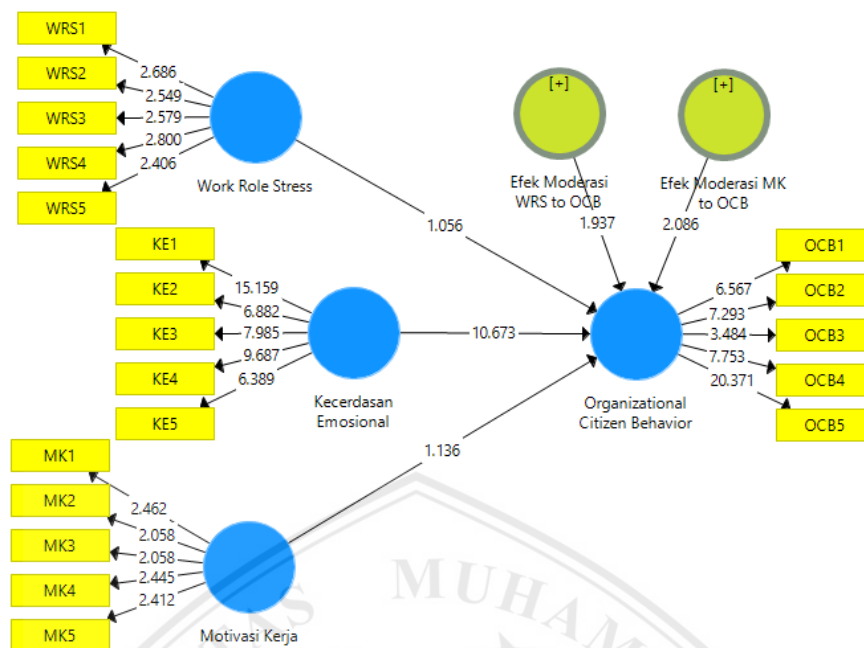
	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
Model OCB RMK6	0.579	0.550
Model TI RKE1	0.943	0.939

Sumber : Data primer diolah, 2019

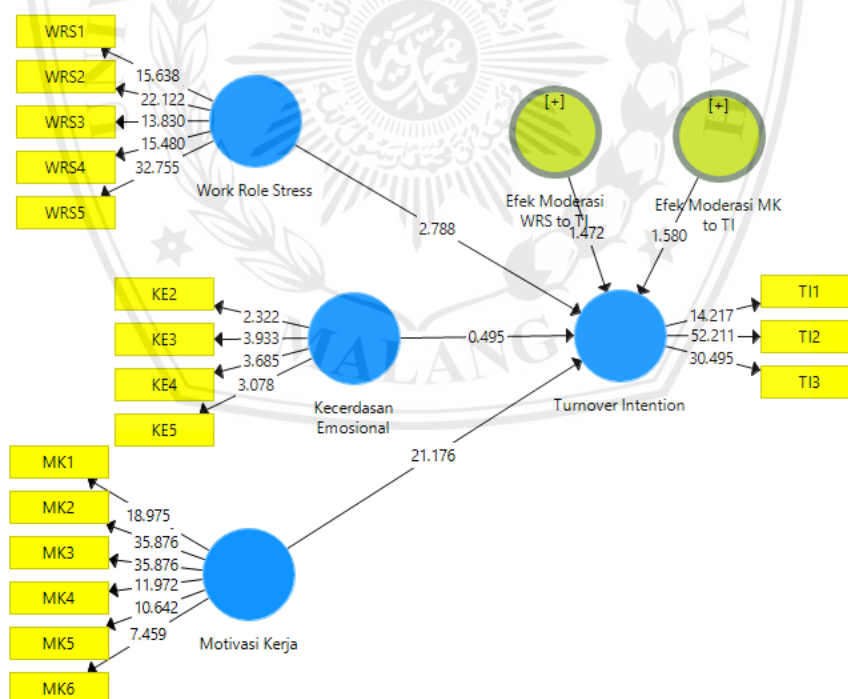
Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinan yang dijelaskan pada tabel 12 maka dapat diketahui bahwa variabel *Work Role Stress* dan Motivasi Kerja memberikan sumbangan pengaruh sebesar 58% terhadap OCB dan 42% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain. Selain itu, variabel *Work Role Stress* dan Motivasi Kerja memberikan sumbangan pengaruh sebesar 94% terhadap *Turnover Intention* dan 6% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain.

b) Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian signifikansi pengaruh variabel eksogen pada variabel endogen dapat dilihat dari koefisien *inner model*. Bila nilai T statistik $\geq 1,96$ pada P Value ≤ 0.05 maka dinyatakan signifikan. Uji hipotesis dilakukan dengan langkah *bootstrapping* dan hasil pengujian hipotesis dengan melihat nilai koefisien inner model dapat dilihat pada Gambar 6 untuk model OCB dan Gambar 7 untuk model TI.



Gambar 6 Diagram Jalur *Bootstrapping Inner Model* untuk Model OCB RMK6



Gambar 7 Diagram Jalur *Bootstrapping Inner Model* untuk Model TI RKE1

Tabel 13. Hasil Pengujian Hipotesis

	Koefisien Jalur	T Statistik	P Value
Model OCB RMK6			
Work Role Stress > Organizational Citizen Behavior	-0.207	1.022	0.307
Motivasi Kerja > Organizational Citizen Behavior	0.221	1.147	0.252
Kecerdasan Emosional > Organizational Citizen Behavior	0.710	9.546	0.000
Kecerdasan Emosional*Motivasi Kerja > Organizational Citizen Behavior	-0.791	2.072	0.039
Kecerdasan Emosional*Work Role Stress > Organizational Citizen Behavior	0.727	1.867	0.063
Model TI RKE1			
Work Role Stress > Turnover Intention	-0.176	2.788	0.006
Motivasi Kerja > Turnover Intention	1.112	21.176	0.000
Kecerdasan Emosional > Turnover Intention	0.017	0.495	0.621
Kecerdasan Emosional*Motivasi Kerja > Turnover Intention	-0.118	1.580	0.115
Kecerdasan Emosional*Work Role Stress > Turnover Intention	0.126	1.472	0.142

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan evaluasi model struktural bagian koefisien jalur maka dilanjutkan dengan penjabaran hasil tersebut untuk menguji hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Work Role Stress berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*. Hasil perhitungan menunjukkan Koefisien jalur yang diperoleh dari hubungan *Work Role Stress* dengan OCB sebesar -0.207 dengan nilai T Statistik 1.022 pada taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.307$. Maknanya bahwa hipotesis 1 ditolak karena nilai *P value* yang dihasilkan lebih besar dari nilai *cut-off* (0.05). Hasil ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara *Work Role Stress* terhadap OCB.

Hipotesis 2 : Work Role Stress berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention/TI*. Koefisien jalur yang diperoleh dari hubungan *Work Role Stress* dengan TI sebesar -0.176 dengan nilai T Statistik 2.788 pada taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.006$. Maknanya bahwa hipotesis 2 diterima karena nilai *P value* yang dihasilkan kurang dari nilai *cut-off* (0.05). Hasil ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Work Role Stress* terhadap TI.

Hipotesis 3 : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*. Koefisien jalur yang diperoleh dari hubungan Motivasi Kerja dengan OCB sebesar 0.221 dengan nilai T Statistik 1.147 pada taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.252$. Maknanya bahwa hipotesis 3 ditolak dengan membandingkan nilai *P value* (0,000) dengan nilai *cut-off* (0,05), karena nilai *P value* yang dihasilkan lebih besar dari nilai *cut-off*. Hasil ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara Motivasi kerja terhadap OCB.

Hipotesis 4 : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention/TI. Koefisien jalur yang diperoleh dari hubungan Motivasi Kerja dengan TI sebesar 1.112 dengan nilai T Statistik 21.176 pada taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.000$. Maknanya bahwa hipotesis 4 diterima dengan membandingkan nilai *P value* (0,000) dengan nilai *cut-off* (0,05), karena nilai *P value* yang dihasilkan lebih kecil dari nilai *cut-off*. Hasil ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja terhadap TI.

Hipotesis 5 : Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara Work Role Stress/WRS dengan *Organizational Citizenship Behavior/OCB*. Koefisien jalur yang diperoleh dari hubungan Kecerdasan Emosional sebagai variabel kontrol WRS dengan OCB sebesar 0.727. Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan nilai statistik 1.867 pada taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.063$. Maknanya hipotesis 5 ditolak karena T statistik yang diperoleh kurang dari (\leq) 1.96 dan nilai P value lebih dari ($>$) nilai *cut-off* (0.05). Jadi kecerdasan emosional tidak berperan sebagai pemoderasi pengaruh WRS terhadap OCB.

Hipotesis 6 : Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara *Work Role Stress/WRS* dengan *Turnover Intention/TI*. Koefisien jalur yang dihasilkan 0.126 dengan T statistik 1.472 dan taraf signifikansi P Value $\alpha = 0.142$. Hal ini bermakna bahwa hipotesis 6 ditolak karena T statistik kurang dari (\leq) 1.96 dan nilai P value yang diperoleh lebih dari ($>$) nilai *cut-off* (0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional bukan sebagai pemoderasi pengaruh WRS terhadap TI.

Hipotesis 7 : Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara motivasi kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior/OCB*.

Hasil analisis menghasilkan koefisien jalur sebesar -0.791 dengan T statistik 2.072 atau lebih dari ($>$) dari 1.96, dan P Value $\alpha = 0.039$ atau kurang dari nilai *cut-off* (0.05). Hal ini berarti kecerdasan emosional mampu berperan sebagai pemoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap OCB.

Hipotesis 8 : Kecerdasan emosional mampu berperan memoderasi hubungan antara motivasi kerja dengan *Turnover Intention/TI*. Dari uji bootstrapping dihasilkan koefisien jalur sebesar -0.118 dengan T statistik 1.580 atau kurang dari ($<$) 1.96, dan P Value $\alpha = 0.115$ atau lebih dari ($>$) nilai *cut-off* (0.05). Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional bukan sebagai pemoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap TI.

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan maka dapat dilakukan pembahasan lebih lanjut dengan menghubungkan hasil uji hipotesis dengan penelitian terdahulu.

a. Pengaruh *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*

Uji hipotesis pertama dalam penelitian ini menghasilkan bahwa *Work role stress* berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap OCB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku perawat untuk lembur membantu rekan kerjanya, menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan penuh tanggung jawab, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah, mengikuti semua kebijakan puskesmas dan membantu mengembangkan puskesmas menjadi lebih baik tidak dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami perawat. Berdasarkan hasil jawaban responden, perawat seringkali marah karena peralatan yang dipergunakan untuk pelayanan seringkali rusak atau tidak berfungsi dengan baik, namun hal ini tidak menghalangi perawat untuk tetap membantu rekan kerja menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan kesehatan yang harus diberikan.

Perawat merupakan profesi yang berpotensi menyebabkan stres kerja tinggi karena berhadapan dengan pasien dalam berbagai kondisi, namun etos kerja yang tinggi menjadikan hal tersebut menjadi sebuah kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga berdampak pada pelayanan prima kepada pasien.

Hal ini senada dengan hasil penelitian Agheli et al. (2017) yang menyatakan bahwa etos kerja perawat yang tinggi tidak dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Afui, Arifin, and Matriadi (2018) yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap OCB.

b. Pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*

Hasil uji hipotesis terdapat pengaruh negatif tetapi signifikan antara *Work Role Stress* terhadap TI. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Work Role Stress* berdampak secara langsung terhadap *Turnover Intention*. Stres kerja yang dialami individu akan menimbulkan respon yang berbeda-beda, baik perubahan-perubahan kerja fisiologis ataupun kognisi. Perubahan-perubahan ini akan menimbulkan ketidaknyamanan dalam menyelesaikan tanggungjawab pekerjaan sehingga memunculkan niat untuk berpindah. Dari hasil jawaban responden penelitian, disimpulkan stres kerja yang dialami perawat puskesmas masih dalam taraf stres rendah. Tetapi stres ini justru menjadi pemicu munculnya keinginan perawat untuk berpindah ke instansi lain ataupun profesi lain yang akan lebih memberikan tantangan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang pernah dilakukan Chhabra (2018), Faramita et al. (2015) dan Sudarmawan & Putra (2017) yang menyimpulkan bahwa *work role stress* yang dialami karyawan berpengaruh signifikan pada keinginan untuk berhenti karyawan tersebut dari tempatnya bekerja.

c. Pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara Motivasi kerja terhadap OCB. Artinya, ketika perawat puskesmas membantu rekan kerja tanpa paksaan, menyelesaikan semua tugas dengan penuh tanggung jawab, membantu menyelesaikan permasalahan rekan kerja, mematuhi semua kebijakan puskesmas dan membantu mengembangkan puskesmas, maka hal tersebut bukan didasari atas motivasi atau kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan, pengakuan ataupun kebutuhan untuk berprestasi. Namun hal tersebut dilakukan hanya semata untuk menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab yang ditetapkan oleh pimpinan puskesmas karena sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dan juga sebagai abdi negara dibutuhkan kesigapan,

kedisiplinan, ketelitian dan ketepatan waktu dalam melayani pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Alif (2015) yang menyatakan bahwa OCB tidak dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja.

d. Pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*

Terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap TI. Hasil ini menunjukkan bahwa perawat mulai berpikir untuk meninggalkan puskesmas dan mencari lowongan di instansi lain ataupun berpindah ke profesi lain dipengaruhi oleh keinginan untuk mendapatkan bonus/insentif, pengakuan dan penghargaan, keinginan untuk lebih bertanggungjawab terhadap profesinya, kesempatan untuk mengembangkan diri dan koreksi langsung dari atasan untuk hasil kerja yang lebih optimal. Semakin tinggi keinginan-keinginan tersebut semakin tinggi pula niat perawat untuk berpindah ataupun mencari profesi lain.

Motivasi kerja merupakan salah satu variabel penting dalam memicu *Turnover Intention* sehingga perlu adanya pengendalian motivasi kerja agar tidak terjadi *Turnover Intention*. Motivasi kerja perawat Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu yang tinggi tetapi jika tidak disertai dengan ketidaknyamanan dalam bekerja, kurangnya komitmen pada organisasi dan ketidakpuasan akan *reward* yang diterima akan memicu munculnya keinginan untuk berpindah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Widiawati *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap *Turnover Intention*.

e. Kecerdasan emosional berperan memoderasi pengaruh antara *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional bukan sebagai pemoderasi dalam pengaruh antara *work role stress* terhadap OCB. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional tidak mampu menguatkan pengaruh *work role stress* terhadap OCB. Artinya kecerdasan emosional yang dimiliki perawat di puskesmas tidak berpengaruh dalam menguatkan perawat untuk lebih membantu rekan sejawat menyelesaikan masalah yang dihadapi meskipun sedang stres karena peralatan yang dipergunakan dalam bekerja seringkali tidak berfungsi. Kecerdasan emosional tidak mampu menguatkan perilaku individu kewarganegaraan perawat yang selama ini sudah terbentuk meskipun perawat sedang mengalami stres karena peran dan beban kerja yang cukup banyak.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Sanjaya (2012) dan Faisal (2017) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *outcomes* karyawan. Tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Patria, DP, and Rusli (2016) dan Susatmoko and Sasongko (2017) yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh stres karena ambiguitas peran terhadap *outcomes* auditor.

f. Kecerdasan emosional berperan memoderasi pengaruh antara *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*

Kecerdasan emosional tidak mampu menguatkan pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention*. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional tidak mampu menguatkan keinginan berpindah karena stres kerja ringan yang dialami karyawan. Stres kerja ringan yang dialami perawat puskesmas justru menjadi pemicu perawat ingin pindah ke instansi lain ataupun berganti profesi. Perawat puskesmas yang sebagian besar adalah lulusan D3 keperawatan lebih menginginkan tantangan dalam bekerja terutama terkait dengan ketrampilan keperawatan, sementara di puskesmas hanya cenderung pada pemberian edukasi untuk promotif dan preventif. Sehingga keinginan berpindah ke instansi lain ataupun profesi lain yang lebih menantang akan semakin besar. Hal ini tidak dikuatkan oleh kecerdasan emosional yang dimiliki perawat. Jadi meskipun perawat memiliki keinginan yang kuat untuk pindah karena stres ringan yang dialami dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas, tetapi pengelolaan dan kontrol emosi perawat tidak mempengaruhi keinginan tersebut.

Work role stress pada perawat Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu bukan merupakan pemicu utama munculnya keinginan untuk berpindah, sehingga kecerdasan emosional perawat tidak berperan penting dalam mengontrol hubungan ini. Hal ini tidak mendukung hasil penelitian Dwiputra and Astika (2019) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional mampu melemahkan pengaruh positif *work role stress* terhadap *Turnover Intention*.

g. Kecerdasan emosional berperan memoderasi pengaruh antara motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*

Uji hipotesis terhadap peran kecerdasan emosional dalam mengontrol pengaruh variabel motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*,

terdapat kontrol dalam pengaruh hubungan tersebut. Artinya, ketika perawat merasa bahwa perilaku lebih yang selama ini dilakukannya merupakan bentuk tanggungjawab terhadap profesinya tanpa didasari keinginan untuk mendapatkan penghargaan ataupun pengakuan, tetapi dengan pengelolaan emosi hal tersebut menjadi berubah. Dengan perasannya perawat menyadari bahwa penghargaan dan pengakuan terhadap hasil kerja tetap dibutuhkan untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi, sehingga ketika perawat tidak mendapatkan hal itu maka perilaku lebih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab menjadi menurun. Oleh karena itulah perlu pengelolaan emosi yang baik agar perilaku lebih perawat tetap menghasilkan dorongan yang kuat untuk melaksanakan tugas memberikan pelayanan kesehatan terbaik sehingga dapat mewujudkan tujuan puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan tingkat dasar. Kemampuan dalam memotivasi diri sendiri yang positif akan meningkatkan perilaku lebih perawat dalam melaksanakan kewajiban tan tanggung jawabnya di puskesmas.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Ibrahim (2014) yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan kinerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Saputra, Koswara, and Atmadja (2017) dimana kecerdasan emosional memiliki peran dalam mengontrol pengaruh motivasi karyawan terhadap hasil kerja karyawan. Motivasi sebagai bagian kecil dari kecerdasan emosional bisa menjadi kekuatan tersembunyi yang akan membantu karyawan meraih hasil kerja terbaik.

h. Kecerdasan emosional berperan memoderasi pengaruh antara motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*

Hasil uji hipotesis menunjukkan tidak ada peran kecerdasan emosional dalam mengontrol pengaruh motivasi kerja terhadap *turnover intention*. Artinya, ketika perawat memiliki dorongan dan semangat yang kuat untuk beraktivitas dalam lingkungan kerjanya yang kemudian diikuti oleh keinginan untuk berpindah ke instansi lain ataupun ke profesi lain karena ketidakpuasan, kemampuan perawat mengontrol dan mengelola emosi tidak berperan dalam mengendalikan keinginan tersebut. Keinginan perawat untuk pindah/berhenti muncul didorong oleh semangat, kemauan dan keinginan perawat yang tinggi untuk memberikan pelayanan kesehatan

terbaik yang tidak disertai dengan kepuasan kerja. Oleh karena itu dibutuhkan kontrol agar keinginan tersebut melemah seiring dengan meningkatnya motivasi kerja perawat. Namun kecerdasan emosional ternyata bukan kontrol yang tepat dalam melemahkan pengaruh tersebut. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Levitats and Vigoda-Gadot (2017) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berperan mengontrol pengaruh motivasi terhadap *outcomes* karyawan. Dengan kecerdasan emosional yang dimilikinya karyawan mampu meningkatkan motivasi kerjanya dalam memberikan pelayanan jasa sehingga berdampak positif pada *outcomes* karyawan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Work role stress tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. *Work role stress* terbukti bukan sebagai penyebab menurunnya OCB perawat puskesmas dan jaringannya di Kota Batu. *Work role stress* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti bahwa *work role stress* yang dialami perawat Puskesmas dan Jaringannya di Kota Batu adalah salah satu pemicu *turnover intention*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti motivasi kerja bukanlah variabel utama dalam membentuk OCB pada perawat Puskesmas dan jaringannya di Kota Batu. Sementara itu motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention/TI*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain *work role stress*, motivasi juga menjadi salah satu pemicu *turnover intention* perawat puskesmas dan jaringannya di Kota Batu.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional tidak mampu memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*. Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional juga tidak mampu memoderasi pengaruh *work role stress* terhadap *Turnover Intention/TI*.

Ini berarti ada variabel lain yang akan bisa mengontrol pengaruh *work role stress* perawat puskesmas dan jaringannya di Kota Batu terhadap *employee outcomes*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*. Tetapi kecerdasan emosional tidak mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap *Turnover Intention/TI*. Sehingga dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran kontrol yang berbeda untuk pengaruh motivasi kerja terhadap *employee outcomes*.

Perawat puskesmas di Kota Batu akan termotivasi menghasilkan *outcomes* terbaik berupa meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior/OCB* dan menurunnya *Turnover Intention/TI* dengan harapan ada pengakuan dan penghargaan yang akan diterimanya sehingga muncul kepuasan dan dapat menurunkan stres kerja yang dialami melalui kontrol kecerdasan emosi perawat.

2. Keterbatasan dan Saran

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembahasan atau kajian penting dalam membangun OCB dan mengendalikan TI. Hasil penelitian membuktikan bahwa *work role stress* dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention/TI* tetapi berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB*, namun dalam penelitian ini belum dibedakan antara perawat di Puskesmas Rawat Inap dan Puskesmas Non Rawat Inap. Selain itu, perawat perempuan sebagai responden terbanyak belum diklasifikasikan antara yang sudah menikah ataupun yang belum, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat membedakan dan mengklasifikasikan lebih rinci lagi.

Hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional belum maksimal dalam memoderasi pengaruh *work role stress* dan motivasi kerja terhadap *employee outcomes*, sehingga diharapkan dalam penelitian selanjutnya dipilih variabel lain yang dianggap lebih relevan dalam mengontrol pengaruh tersebut, seperti variabel kebijakan manajemen misalnya.

Bagi manajemen puskesmas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan penting bagi setiap keputusan yang menyangkut pegawai terutama perawat pada instansi puskesmas dan jaringannya di Kota Batu. Penelitian

ini juga diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan pemegang kebijakan dalam melakukan perbaikan iklim organisasi dan lingkungan fisik organisasi. melakukan restrukturisasi tugas, melakukan analisis dan kejelasan tugas serta menerapkan manajemen berdasarkan sasaran. Sehingga nantinya perawat di puskesmas dan jaringannya akan merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan tanggung jawabnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Afui, N., Arifin, A. H., & Matriadi, F. (2018). Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap KOMitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Guru SD di UPTD-PK Nisam. *Jurnal Manajemen Indonesia (J-MIND)*, 3(1).
- Agheli, R., Roshangar, F., Parvan, K., Sarbakhsh, P., & Shafah, S. (2017). Work stress and organizational citizenship behaviors among nurses. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 10(6), 1453.
- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I. A., Al-Faouri, I., & Codier, E. (2017). *Correlating Emotional intelligence and job performance among jordanian hospitals' registered nurses*. Paper presented at the Nursing forum.
- Ali, N., Kakakhel, S., Rahman, W., & Ahsan, A. (2014). Impact of human resource management practices on employees' outcomes (Empirical Evidence from Public Sector Universities of Malakand Division, KPK, Pakistan). *Life Science Journal*, 11(4), 68-77.
- Alif, A. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Terminal Lpg. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2).
- Amir, E. S. (2018). Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Gawat Darurat di RSUD Kotamobagu. *Paradigma*, 6(2).
- Behavio, P. S. K. T. O. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Pacitan*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta,
- Bonenberger, M., Aikins, M., Akweongo, P., & Wyss, K. (2014). The effects of health worker motivation and job satisfaction on turnover intention in Ghana: a cross-sectional study. *Human resources for health*, 12(1), 43.
- Chao, M.-C., Jou, R.-C., Liao, C.-C., & Kuo, C.-W. (2015). Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827-NP1836.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). The emotionally intelligence workplace. *How to select for measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations* san Francisco: Jossey-Bass.
- Chhabra, B. (2016). Work role stressors and employee outcomes: Investigating the moderating role of subjective person-organization and person-job fit

- perceptions in Indian organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 24(3), 390-414.
- Chhabra, B. (2017). Moderating Role of Demands: Abilities Fit in the Relationship between Work Role Stressors and Employee Outcomes. In *Business Analytics and Cyber Security Management in Organizations* (pp. 228-245): IGI Global.
- Chhabra, B. (2018). Work Role Stress and Employee Outcomes: Mediating Role of Job Satisfaction. In *Start-Up Enterprises and Contemporary Innovation Strategies in the Global Marketplace* (pp. 192-206): IGI Global.
- Chhabra, B. (2019). Revisiting the Relationship Between Work Role Stress and Employee Outcomes in Indian Organizations: Moderating Role of Core Self-evaluation. *Global Business Review*, 0972150919848913.
- Collins, C. J., Ericksen, J., & Allen, M. (2005). Employee outcomes: human resource management practices and firm performance in small businesses. *CAHRS Working Paper Series*, 485.
- Dharma, Y. (2018). The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah. In *Proceedings of MICoMS 2017* (pp. 7-12): Emerald Publishing Limited.
- Difayoga, R., & Yuniawan, A. (2015). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 250-259.
- Dwiputra, I. M. A., & Astika, I. B. P. (2019). Ability of organizational commitment and emotional intelligence moderating effect of role stress on turnover intention. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(4), 44-53.
- Faisal, E. (2017). Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Asri Medical Center Yogyakarta).
- Faramita, N. I., Winarni, I., & Mansur, M. (2015). Kajian Turnover Intention Perawat di RSX Prasetya Husada Malang (Permasalahan dan Penyebabnya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(1), 25-35.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*: Bloomsbury Publishing.
- Goleman, D. (2011). *Working With Emotional Intelligence*: Random House Publishing Group.

- Güntert, S. T. (2015). The impact of work design, autonomy support, and strategy on employee outcomes: A differentiated perspective on self-determination at work. *Motivation and Emotion*, 39(1), 74-87.
- Handayani, S., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rawat INAP RSUD Batusangkar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(3), 440-448.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen personalia & sumberdaya manusia*.
- Hasibuan, M. S. (2007). Organisasi & Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*: Bumi Aksara.
- Ibrahim, I. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Dampaknya Pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. *Katalogis*, 1(1).
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., & Nerstad, C. G. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes? *Journal of Economic Psychology*, 61, 244-258.
- Levitats, Z., & Vigoda-Gadot, E. (2017). Yours emotionally: How emotional intelligence infuses public service motivation and affects the job outcomes of public personnel. *Public Administration*, 95(3), 759-775.
- Malhotra, N. (2011). *Review of Marketing Research: Special Issue - Marketing Legends*: Emerald Group Publishing Limited.
- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). Manajemen mutu sumber daya manusia. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- McCormick, E. J., & Ilgen, D. R. (1985). *Industrial and organizational psychology*: Prentice Hall.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover, Causes, Consequences, and Control*: Addison-Wesley.
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., & Gonçalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal.
- Mukhtar, M., & Sujanto, B. (2019). *Effects of Empowerment and Work Motivation toward Organizational Citizenship Behavior of Public Schools Teachers in Jakarta*. Paper presented at the International Conference on Islamic Education (ICoIE 2018).

- Mukti, U. W., & Andriyani, A. (2018). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Work Support dan Kepuasan Gaji Terhadap Turnover Intention Perawat (Studi Pada RSU Nirmala, Purbalingga). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 532-545.
- Nurafni, S., & Ratnamiasih, I. (2019). *Pengaruh Beban Kerja, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Keinginan Berpindah Kerja (Turnover Intention) Karyawan Bagian Marketing Pada PT. Andalan Chrisdeco Bandung*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung,
- Organ, D. W., & Podsakoff, P. M. (2005). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*: SAGE Publications.
- Pareek, L. U., & Purohit, S. (2018). *Training Instruments in HRD and OD*: SAGE Publishing India.
- Patria, R., DP, E. N., & Rusli, R. (2016). Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi (studi empiris pada KAP di Pekanbaru Padang dan Batam). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 881-895.
- Pemayun, I. N. G. T., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior.
- Prasasti, V. T., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 304-317.
- Putri, A., & Rumangkit, S. (2017). *Pengaruh Ketidakamanan Kerja, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Darmajaya.
- Rahmasari, L. (2016). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(1).
- Ramadianty, D., & Aini, E. K. (2018). Pengaruh Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Gen-X Dan Millenials (Studi Pada Karyawan PT Temprina Media Grafika Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2014). *Organizational Behaviour, Global Edition*: Pearson Education, Limited.
- Rohmawati, D., & Noorlitaria, G. (2018). Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 2(4).

- Sanjaya, F. (2012). Peran moderasi kecerdasan emosi pada stres kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2).
- Saputra, K. A. K., Koswara, A., & Atmadja, A. T. (2017). Pengaruh Penerapan Metode Case-Based Learning dan Motivasi Terhadap Pemahaman Akuntansi Forensik Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *Simposium Nasional Akuntansi XX, Universitas Jember*.
- Sari, R. K., Putra, S. T., Suwandono, A., Sudiro, S., Muslim, R., & Syukur, A. (2018). Model Intervensi Zikir Untuk Memperbaiki Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Pada Perawat. *JURNAL KEPERAWATAN*, 10(2), 130-137.
- Satrianegara, M. F., Aeni, S., & Rizal, N. I. (2017). Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Organisasi Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 201. *Al-sihah: The Public Health Science Journal*, 9(1).
- Schumacher, D., Schreurs, B., Van Emmerik, H., & De Witte, H. (2016). Explaining the relation between job insecurity and employee outcomes during organizational change: A multiple group comparison. *Human Resource Management*, 55(5), 809-827.
- Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work-family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268-275.
- Silaban, E. J., & Andri, S. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Perawat (Kasus Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), 1-11.
- Simon, A., & Gunawan, S. N. (2016). Analisa Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Di Restaurant Halim Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 4(1), 347-361.
- Sudarmawan, P. S. K., & Putra, I. N. W. A. (2017). Pengaruh Role Stress Pada Turnover Intentions Auditor dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 2000-2027.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Bandung: Alfabeta.
- Susatmoko, S., & Sasongko, N. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pemahaman Good Governance, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang dan Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta,

- Syahgani, R., & Widiartanto, W. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Intinusa Selareksa, tbk). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 79-87.
- Taufiqurrohman, T., Fathoni, A., & Hasiholan, L. B. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Journal of Management*, 4(4).
- Ulfa, N., & Anis, N. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Keterlibatan Kerja Dan Komitmen Organisasional Dengan Persepsi Politik Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 1(1), 1-22.
- Wahyu, I., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Motivasi Kerja Perawat di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(1), 38-48.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work.
- Wibowo, A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta.
- Widiawati, F., Amboningtyas, D., Rakanita, A. M., & Warso, M. M. (2017). Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Geogiven Visi Mandiri Semarang. *Journal of Management*, 3(3).
- Wiyono, G. (2011). Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0. *Yogyakarta: UPP STIM YKPN*.
- Wu, Y.-C. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 39(1), 21-31.
- Yustiarti, F., & Hasan, A. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KAP Di Pekanbaru, Padang dan Medan). *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)*, 5(1), 12-28.

LAMPIRAN



Nomor Responden :

Tanggal :

Kepada Yth . Bapak/Ibu/Saudara/i Perawat

Di tempat

**Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memoderasi *Work Role Stress* Dan
Motivasi Kerja Terhadap *Employee Outcomes*
(Studi Pada Perawat Puskesmas Kota Batu)**

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i yang menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disusun untuk tujuan penelitian ilmiah yang dilakukan oleh **Nurul Zuroidah, SE.**, mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang. Tujuan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademis dalam rangka penyusunan tesis. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Selanjutnya untuk menambah keyakinan dalam menjawab pernyataan, diinformasikan bahwa data dan informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian. Sebelum menjawab pernyataan-pernyataan dibawah ini, saya mohon agar Bapak/Ibu/Saudara/i membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian dan menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi tanpa ada suatu keraguan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas partisipasi dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

BAGIAN A

NAMA : (Boleh tidak diisi)

**Petunjuk : Berilah tanda check list (✓) pada kotak jawaban yang telah
Disediakan**

1. Jenis kelamin :

- ☐ Perempuan
- ☐ Laki-laki

2. Usia :

- ☐ 20 – 25 tahun
- ☐ 26 – 31 tahun
- ☐ 32 – 37 tahun
- ☐ diatas 37 tahun

3. Status pegawai :

- ☐ PNS
- ☐ CPNS

4. Lama bekerja :

- ☐ < 1 tahun
- ☐ 1 – 3 tahun
- ☐ 3 – 6 tahun
- ☐ 6 – 10 tahun
- ☐ diatas 10 tahun

5. Pendidikan terakhir :

- ☐ D3
- ☐ S1

6. Pendapatan/bulan :

- ☐ < 1 juta
- ☐ 1 – 2 juta
- ☐ 2 – 3 juta
- ☐ 3 – 5 juta
- ☐ diatas 5 juta

BAGIAN B

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

SS	S	N	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

1. *EMPLOYEE OUTCOMES*

a. *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR/OCB*

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya bersedia bekerja lembur membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya tanpa gaji lembur					
2	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab					
3	Saya turut serta menyelesaikan masalah yang dihadapi rekan kerja walaupun bukan tanggung jawab saya					
4	Saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan baru yang diberlakukan oleh atasan					
5	Saya tertarik untuk mencari informasi penting yang bermanfaat bagi puskesmas					

b. *TURNOVER INTENTION/TI*

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sering berpikir untuk meninggalkan pekerjaan					
2	Saya ingin mencari penawaran lowongan pekerjaan perawat pada institusi lain					
3	Saya secara aktif mencari profesi lain di luar profesi perawat					

2. *WORK ROLE STRESS*

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya seringkali marah karena peralatan yang dibutuhkan sering kali rusak atau tidak berfungsi					
2	Saya mengalami kesulitan untuk tidur karena memikirkan masalah pekerjaan					
3	Saya merasa ada ketegangan dalam berinteraksi dengan teman sejawat atau tim kesehatan lain					
4	Saya merasa tertekan dengan ketatnya peraturan yang diterapkan oleh atasan					
5	Saya merasa jenuh bekerja di puskesmas					

3. *MOTIVASI KERJA*

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Atasan selalu memberikan penghargaan berupa bonus atau insentif bagi bawahan yang mampu menunjukkan prestasi kerja					

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
2	Saya mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari atasan dan anggota yang lain saat berhasil melakukan program kerja dengan baik					
3	Saya sering diikut sertakan dalam kegiatan - kegiatan penting di puskesmas					
4	Saya berusaha untuk melakukan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab					
5	Saya diberikan kesempatan untuk maju dan mengembangkan diri melalui pendidikan formal, pelatihan, kursus dan seminar sesuai dengan keahlian					
6	Saya mendapat arahan langsung dari Kepala Puskesmas dalam hal mengoreksi hasil kerja yang kurang optimal					

4. KECERDASAN EMOSIONAL

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menyadari bahwa perasaan mempengaruhi kinerja					
2	Saya selalu bersikap sopan terhadap pasien					
3	Saya dapat memotivasi diri sendiri untuk meningkatkan kinerja					
4	Saya selalu berempati terhadap rekan kerja					
5	Saya selalu bisa menyesuaikan diri dengan perilaku pasien					

HASIL OLAH DATA DISTRIBUSI FREKUENSI

Frequencies

Statistics

		OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5
N	Valid	79	79	79	79	79
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.96	3.77	4.29	4.08	4.11
	Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Sum	313	298	339	322	325

Frequency Table

OCB1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	10.1	10.1	10.1
	3	10	12.7	12.7	22.8
	4	38	48.1	48.1	70.9
	5	23	29.1	29.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

OCB2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.5	2.5	2.5
	2	4	5.1	5.1	7.6
	3	11	13.9	13.9	21.5
	4	55	69.6	69.6	91.1
	5	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

OCB3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	2	2.5	2.5	3.8
	4	49	62.0	62.0	65.8
	5	27	34.2	34.2	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

OCB4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	7	8.9	8.9	10.1
	4	56	70.9	70.9	81.0
	5	15	19.0	19.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

OCB5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.5	2.5	2.5
	3	9	11.4	11.4	13.9
	4	46	58.2	58.2	72.2
	5	22	27.8	27.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		TI1	TI2	TI3
N	Valid	79	79	79
	Missing	0	0	0
	Mean	2.32	2.03	2.41
	Median	2.00	2.00	2.00
	Sum	183	160	190

Frequency Table**TI1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	22.8	22.8	22.8
	2	37	46.8	46.8	69.6
	3	10	12.7	12.7	82.3
	4	9	11.4	11.4	93.7
	5	5	6.3	6.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

T12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	31.6	31.6	31.6
	2	39	49.4	49.4	81.0
	3	7	8.9	8.9	89.9
	4	4	5.1	5.1	94.9
	5	4	5.1	5.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

T13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	27.8	27.8	27.8
	2	27	34.2	34.2	62.0
	3	12	15.2	15.2	77.2
	4	12	15.2	15.2	92.4
	5	6	7.6	7.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		WRS1	WRS2	WRS3	WRS4	WRS5
N	Valid	79	79	79	79	79
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.90	2.29	2.41	2.78	2.53
	Median	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
	Sum	229	181	190	220	200

Frequency Table

WRS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	7.6	7.6	7.6
	2	24	30.4	30.4	38.0
	3	28	35.4	35.4	73.4
	4	14	17.7	17.7	91.1
	5	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

WRS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	16.5	16.5	16.5
	2	44	55.7	55.7	72.2
	3	11	13.9	13.9	86.1
	4	8	10.1	10.1	96.2
	5	3	3.8	3.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

WRS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	11.4	11.4	11.4
	2	43	54.4	54.4	65.8
	3	15	19.0	19.0	84.8
	4	10	12.7	12.7	97.5
	5	2	2.5	2.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

WRS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.3	6.3	6.3
	2	32	40.5	40.5	46.8
	3	21	26.6	26.6	73.4
	4	17	21.5	21.5	94.9
	5	4	5.1	5.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

WRS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	20.3	20.3	20.3
	2	30	38.0	38.0	58.2
	3	15	19.0	19.0	77.2
	4	11	13.9	13.9	91.1
	5	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Frequencies

		Statistics					
		MK1	MK2	MK3	MK4	MK5	MK6
N	Valid	79	79	79	79	79	79
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	2.32	2.03	2.03	2.90	2.29	2.65
	Median	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
	Sum	183	160	160	229	181	209

Frequency Table

MK1				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	22.8	22.8
	2	37	46.8	69.6
	3	10	12.7	82.3
	4	9	11.4	93.7
	5	5	6.3	100.0
Total		79	100.0	100.0

MK2				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	31.6	31.6
	2	39	49.4	81.0
	3	7	8.9	89.9
	4	4	5.1	94.9
	5	4	5.1	100.0
Total		79	100.0	100.0

MK3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	31.6	31.6
	2	39	49.4	81.0
	3	7	8.9	89.9
	4	4	5.1	94.9
	5	4	5.1	100.0
Total		79	100.0	100.0

MK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	7.6	7.6	7.6
	2	24	30.4	30.4	38.0
	3	28	35.4	35.4	73.4
	4	14	17.7	17.7	91.1
	5	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

MK5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	16.5	16.5	16.5
	2	44	55.7	55.7	72.2
	3	11	13.9	13.9	86.1
	4	8	10.1	10.1	96.2
	5	3	3.8	3.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

MK6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	11.4	11.4	11.4
	2	33	41.8	41.8	53.2
	3	21	26.6	26.6	79.7
	4	9	11.4	11.4	91.1
	5	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		KE1	KE2	KE3	KE4	KE5
N	Valid	79	79	79	79	79
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4.11	4.15	4.00	4.01	3.89
	Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Sum	325	328	316	317	307

Frequency Table

KE1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.5	2.5	2.5
	3	9	11.4	11.4	13.9
	4	46	58.2	58.2	72.2
	5	22	27.8	27.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

KE2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	11	13.9	13.9	15.2
	4	42	53.2	53.2	68.4
	5	25	31.6	31.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

KE3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.5	2.5	2.5
	3	12	15.2	15.2	17.7
	4	49	62.0	62.0	79.7
	5	16	20.3	20.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

KE4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.5	2.5	2.5
	3	10	12.7	12.7	15.2
	4	52	65.8	65.8	81.0
	5	15	19.0	19.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

KE5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	19	24.1	24.1	25.3
	4	47	59.5	59.5	84.8
	5	12	15.2	15.2	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Correlations

Correlations

		OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5	JMLH
OCB1	Pearson Correlation	1	.616**	.505**	.374**	.370**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79
OCB2	Pearson Correlation	.616**	1	.289**	.325**	.470**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.003	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
OCB3	Pearson Correlation	.505**	.289**	1	.396**	.265**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000	.018	.000
	N	79	79	79	79	79	79
OCB4	Pearson Correlation	.374**	.325**	.396**	1	.492**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
OCB5	Pearson Correlation	.370**	.470**	.265**	.492**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.018	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79
JMLH	Pearson Correlation	.827**	.776**	.643**	.667**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		TI1	TI2	TI3	JMLH_TI
TI1	Pearson Correlation	1	.644**	.546**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79
TI2	Pearson Correlation	.644**	1	.799**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79
TI3	Pearson Correlation	.546**	.799**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	79	79	79	79
JMLH_TI	Pearson Correlation	.826**	.919**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		WRS1	WRS2	WRS3	WRS4	WRS5	JMLH_WRS
WRS1	Pearson Correlation	1	.525**	.424**	.649**	.593**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
WRS2	Pearson Correlation	.525**	1	.685**	.621**	.658**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
WRS3	Pearson Correlation	.424**	.685**	1	.652**	.660**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
WRS4	Pearson Correlation	.649**	.621**	.652**	1	.567**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
WRS5	Pearson Correlation	.593**	.658**	.660**	.567**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79
JMLH_WRS	Pearson Correlation	.779**	.838**	.818**	.839**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations								
		MK1	MK2	MK3	MK4	MK5	MK6	JMLH_MK
MK1	Pearson Correlation	1	.644**	.644**	.532**	.578**	.749**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
MK2	Pearson Correlation	.644**	1	1.000**	.580**	.580**	.487**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
MK3	Pearson Correlation	.644**	1.000**	1	.580**	.580**	.487**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
MK4	Pearson Correlation	.532**	.580**	.580**	1	.525**	.326**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.003	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
MK5	Pearson Correlation	.578**	.580**	.580**	.525**	1	.376**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
MK6	Pearson Correlation	.749**	.487**	.487**	.326**	.376**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.001		.000
	N	79	79	79	79	79	79	79
JMLH_MK	Pearson Correlation	.866**	.884**	.884**	.732**	.745**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	79	79	79	79	79	79	79
---	----	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		KE1	KE2	KE3	KE4	KE5	JMLH_KE
KE1	Pearson Correlation	1	.332**	.379**	.392**	.307**	.623**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.000	.006	.000
	N	79	79	79	79	79	79
KE2	Pearson Correlation	.332**	1	.728**	.587**	.538**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
KE3	Pearson Correlation	.379**	.728**	1	.667**	.543**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
KE4	Pearson Correlation	.392**	.587**	.667**	1	.631**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
KE5	Pearson Correlation	.307**	.538**	.543**	.631**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79
JMLH_KE	Pearson Correlation	.623**	.820**	.851**	.836**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	16.2532	3.704	.648	.698
OCB2	16.4430	4.250	.603	.711
OCB3	15.9241	5.199	.482	.754
OCB4	16.1392	5.147	.515	.745
OCB5	16.1013	4.733	.524	.739

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TI1	4.4304	4.735	.622	.879
TI2	4.7215	4.434	.825	.704
TI3	4.3418	3.895	.735	.782

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WRS1	10.0127	12.679	.647	.872
WRS2	10.6203	12.546	.746	.849
WRS3	10.5063	12.971	.722	.856
WRS4	10.1266	12.368	.743	.849
WRS5	10.3797	11.213	.742	.852

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MK1	11.8861	17.564	.790	.858
MK2	12.1772	18.045	.825	.853
MK3	12.1772	18.045	.825	.853
MK4	11.3038	19.496	.609	.887
MK5	11.9114	19.800	.638	.882

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MK1	11.8861	17.564	.790	.858
MK2	12.1772	18.045	.825	.853
MK3	12.1772	18.045	.825	.853
MK4	11.3038	19.496	.609	.887
MK5	11.9114	19.800	.638	.882
MK6	11.5570	19.429	.586	.892

Reliability**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	79	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	79	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KE1	16.0506	5.151	.417	.865
KE2	16.0127	4.423	.696	.789
KE3	16.1646	4.370	.749	.774
KE4	16.1519	4.515	.732	.780
KE5	16.2785	4.716	.631	.807

Laporan SmartPLS

Model Algoritma PLSTI

Outer Loading

	Efek Moderasi MK to TI	Efek Moderasi WRS to TI	Kecerdasan Emosional	Motivasi Kerja	Turnover Intention	Work Role Stress
KE1			0,179			
KE2			0,595			
KE3			0,811			
KE4			0,898			
KE5			0,758			
MK1				0,851		
MK2				0,914		
MK3				0,914		
MK4				0,720		
MK5				0,733		
MK6				0,689		
Motivasi Kerja * Kecerdasan Emosional	1,295					
TI1					0,833	
TI2					0,929	
TI3					0,879	
WRS1						0,785
WRS2						0,842
WRS3						0,809
WRS4						0,833
WRS5						0,858
Work Role Stress * Kecerdasan Emosional		1,328				

Model Algoritma

PLSTI_RKE1

Outer Loading

	Efek Moderasi MK to TI	Efek Moderasi WRS to TI	Kecerdasan Emosional	Motivasi Kerja	Turnover Intention	Work Role Stress
KE2			0,633			
KE3			0,844			
KE4			0,929			
KE5			0,777			
MK1				0,851		
MK2				0,914		
MK3				0,914		
MK4				0,720		
MK5				0,733		
MK6				0,689		

Motivasi Kerja * Kecerdasan Emosional	1,376					
TI1					0,833	
TI2					0,929	
TI3					0,879	
WRS1						0,785
WRS2						0,842
WRS3						0,809
WRS4						0,833
WRS5						0,858
Work Role Stress * Kecerdasan Emosional		1,401				

Laporan SmartPLS

Model Algoritma PLSOCB - Outer Loading

	Efek Moderasi MK to OCB	Efek Moderasi WRS to OCB	Kecerdasan Emosional	Motivasi Kerja	Organizational Citizen Behavior	Work Role Stress
KE1			0,764			
KE2			0,745			
KE3			0,803			
KE4			0,802			
KE5			0,702			
MK1				0,792		
MK2				0,727		
MK3				0,727		
MK4				0,826		
MK5				0,862		
MK6				0,469		
Motivasi Kerja * Kecerdasan Emosional	1,320					
OCB1					0,695	
OCB2					0,719	
OCB3					0,582	
OCB4					0,736	
OCB5					0,829	
WRS1						0,748
WRS2						0,827
WRS3						0,812
WRS4						0,816
WRS5						0,899
Work Role Stress * Kecerdasan Emosional		1,327				

Model Algoritma PLSOCB_RMK6 - Outer Loading

	Efek Moderasi MK to OCB	Efek Moderasi WRS to OCB	Kecerdasan Emosional	Motivasi Kerja	Organizational Citizen Behavior	Work Role Stress
KE1			0,764			
KE2			0,745			
KE3			0,803			
KE4			0,802			
KE5			0,702			
MK1				0,842		
MK2				0,743		
MK3				0,743		
MK4				0,810		
MK5				0,851		
Motivasi Kerja * Kecerdasan Emosional	1,299					
OCB1					0,695	
OCB2					0,719	
OCB3					0,582	
OCB4					0,736	
OCB5					0,829	
WRS1						0,748
WRS2						0,827
WRS3						0,812
WRS4						0,816
WRS5						0,899
Work Role Stress * Kecerdasan Emosional		1,327				

Laporan SmartPLS

Hasil Akhir Model Bootstrapping TI RKE1

Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi MK to TI -> Turnover Intention	-0,118	-0,087	0,075	1,580	0,115
Efek Moderasi WRS to TI -> Turnover Intention	0,126	0,082	0,086	1,472	0,142
Kecerdasan Emosional -> Turnover Intention	0,017	0,008	0,033	0,495	0,621
Motivasi Kerja -> Turnover Intention	1,112	1,120	0,053	21,176	0,000
Work Role Stress -> Turnover Intention	-0,176	-0,184	0,063	2,788	0,006

Keyakinan Interval

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	2.5%	97.5%
Efek Moderasi MK to TI -> Turnover Intention	-0,118	-0,087	-0,234	0,067
Efek Moderasi WRS to TI -> Turnover Intention	0,126	0,082	-0,113	0,233
Kecerdasan Emosional -> Turnover Intention	0,017	0,008	-0,055	0,067
Motivasi Kerja -> Turnover Intention	1,112	1,120	1,024	1,235
Work Role Stress -> Turnover Intention	-0,176	-0,184	-0,317	-0,070

Keyakinan Interval Bias-Dikoreksi

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Bias	2.5%	97.5%
Efek Moderasi MK to TI -> Turnover Intention	-0,118	-0,087	0,031	-0,299	0,002
Efek Moderasi WRS to TI -> Turnover Intention	0,126	0,082	-0,044	0,015	0,305
Kecerdasan Emosional -> Turnover Intention	0,017	0,008	-0,009	-0,042	0,079
Motivasi Kerja -> Turnover Intention	1,112	1,120	0,008	1,018	1,213
Work Role Stress -> Turnover Intention	-0,176	-0,184	-0,008	-0,294	-0,055

Laporan SmartPLS

Hasil Akhir Model Bootstrapping OCB RMK6

Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi MK to OCB -> Organizational Citizen Behavior	-0,791	-0,183	0,382	2,072	0,039
Efek Moderasi WRS to OCB -> Organizational Citizen Behavior	0,727	0,188	0,389	1,867	0,063
Kecerdasan Emosional -> Organizational Citizen Behavior	0,710	0,724	0,074	9,546	0,000
Motivasi Kerja -> Organizational Citizen Behavior	0,221	-0,040	0,193	1,147	0,252
Work Role Stress -> Organizational Citizen Behavior	-0,207	-0,032	0,203	1,022	0,307

Keyakinan Interval

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	2.5%	97.5%
Efek Moderasi MK to OCB -> Organizational Citizen Behavior	-0,791	-0,183	-0,879	0,656
Efek Moderasi WRS to OCB -> Organizational Citizen Behavior	0,727	0,188	-0,668	0,805
Kecerdasan Emosional -> Organizational Citizen Behavior	0,710	0,724	0,577	0,886
Motivasi Kerja -> Organizational Citizen Behavior	0,221	-0,040	-0,414	0,346
Work Role Stress -> Organizational Citizen Behavior	-0,207	-0,032	-0,424	0,328

Keyakinan Interval Bias-Dikoreksi

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Bias	2.5%	97.5%
Efek Moderasi MK to OCB -> Organizational Citizen Behavior	-0,791	-0,183	0,608	-1,487	-0,696
Efek Moderasi WRS to OCB -> Organizational Citizen Behavior	0,727	0,188	-0,539	0,637	1,341
Kecerdasan Emosional -> Organizational Citizen Behavior	0,710	0,724	0,013	0,554	0,842
Motivasi Kerja -> Organizational Citizen Behavior	0,221	-0,040	-0,262	0,123	0,675
Work Role Stress -> Organizational Citizen Behavior	-0,207	-0,032	0,175	-0,720	0,015